

**PLAN DE MEJORAMIENTO A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA QUÍMICA BÁSICA COLOMBIANA S.A,
DE CALOTO CAUCA**

**JHOAN ESTEBAN CUESTA
HERIBERTO PALTA VILLEGAS
MARÍA LIZETH GARCÍA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2021**

**PLAN DE MEJORAMIENTO A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA QUÍMICA BÁSICA COLOMBIANA S.A.
DE CALOTO CAUCA**

**JHOAN ESTEBAN CUESTA
HERIBERTO PALTA VILLEGAS
MARÍA LIZETH GARCÍA**

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

**Línea de investigación
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Tema: Clima Organizacional**

**Directora:
BLANCA ESNEDA AMAYA SÁNCHEZ**

**Coasesor:
SAÚL RICK FERNÁNDEZ HURTADO PhD**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2021**

Nota de Aceptación

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte para optar al título de Administrador de Empresas.

Firma del jurado

Firma del presidente del Jurado

Santiago de Cali, mayo de 2021.

DEDICATORIA

A mi gran amor y compañera de vida... Narda, por ser quien me impulsó a retomar mi carrera y no me permitió desfallecer aun cuando todo estaba en contra. A mis hijos Christian y Daniela por regalarme de su tiempo y aguantar siempre mis afanes, son mi motor y felicidad; a mis hermanos que siempre estuvieron ahí y me dieron su voz de aliento. A mamá y papá por forjar mi educación y sentar las bases de quien soy, mamá con su cariño y papá con su rectitud... él sonríe orgulloso desde arriba.

Heriberto Palta Villegas

Agradezco a Dios, a mis padres por el esfuerzo que han realizado a lo largo de los años para que pudiera cumplir mis metas, su apoyo y motivación siempre estarán presentes; a mis hermanos por ser el motor que me impulsa cada día a ser mejor y demostrarles que si desean algo lo pueden lograr con esfuerzo y dedicación. Para terminar, gracias a nuestro compañero y amigo Oswald Fernando Calero, que nos bendice desde el cielo y quiero decirle: **“Amigo cumplimos nuestro sueño”**.

Jhoan Esteban Cuesta

Quiero agradecerle a Dios principalmente, por haberme permitido llegar hasta aquí, a mí mamá a mi papá y a cada una de las personas importantes en mi vida, que directa o indirectamente me apoyaron incondicionalmente y creyeron en que sería capaz de lograr este sueño tan anhelado; a cada uno de los maestros que nos regalaron un poco de su conocimiento, gracias infinitas.

María Lizeth García

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar hasta este punto, por darnos la oportunidad de realizar este proyecto juntos. A nuestras familias, por el tiempo que las hemos privado de nuestra compañía y por el apoyo que nos han brindado, gracias por comprendernos.

A la asesora de nuestro proyecto de grado, la profesora Blanca Esneda Amaya por su valiosa orientación en la realización del presente trabajo, por su calidez y estar siempre dispuesta a ayudarnos.

A los miembros de la organización Química Básica Colombiana S.A por su colaboración, tiempo y suministro de los recursos que necesitamos para la realización de esta investigación.

A nuestros maestros, la mayor admiración y respeto por su vasta experiencia y entrega a la docencia; con su ejemplo han hecho de nosotros profesionales con valores éticos capaces de enfrentar los retos del mundo moderno.

A todos ¡Muchas gracias!

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	17
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
4. MARCO DE REFERENCIA	23
4.1 MARCO CONTEXTUAL	23
4.1.1 Historia	24
4.1.2 Misión	24
4.1.3 Visión	25
4.2 MARCO LEGAL	25
4.3 ESTADO DEL ARTE	28
4.4 MARCO TEÓRICO	30
4.4.1 Propuesta de cultura organizacional y liderazgo de Edgar H. Schein	33
4.4.2 Modelo de Schneider y Hall	34
4.4.3 Teoría del clima organizacional de Likert.	35
4.4.4 Instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas (IMCOC)	36
4.4.5 Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro zapata Domínguez	37
5. DISEÑO METODOLÓGICO	38
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
5.3 TÉCNICAS (E INSTRUMENTOS) DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
5.3.1 Encuesta	39
5.3.3 Cálculos de validez y confiabilidad	39
5.4 FUENTES	41
5.4.1 Primarias	41
5.4.2 Secundarias	42
5.5 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	42
5.6 POBLACIÓN	42
5.6.1 Criterios de inclusión	42
5.6.2 Criterios de Exclusión	42
5.7 MUESTRA	43
6. RESULTADOS	44
6.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	44

6.1.1 Generalidades	44
6.1.2 Afirmaciones	47
6.1.2.1 Variable de objetivos	47
6.1.2.2 Variable de cooperación	49
6.1.2.3 Variable de liderazgo	52
6.1.2.4 Variable de motivación	55
6.1.2.5 Variable de tiempo libre y recreación	58
6.1.2.6 Variable de relaciones interpersonales y comunicación	60
6.2 FACTORES CRÍTICOS	64
7. PLAN DE MEJORAMIENTO	66
8. COMPONENTE ÉTICO DEL ESTUDIO	72
9. DISCUSIÓN	73
10. CONCLUSIONES	75
11. RECOMENDACIONES	76
12. REFERENCIAS	77
ANEXOS	82

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Población estratificada	43
Tabla 2. Muestra estratificada	43
Tabla 3. Factores críticos	64
Tabla 4. Plan de mejoramiento	65

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo de Schneider y Hall de Clima Organizacional	34
Figura 2. Ecuación estadística para proporciones poblacionales	44

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Edad	44
Gráfico 2. Sexo	45
Gráfico 3. Antigüedad en la organización	45
Gráfico 4. Nivel académico	46
Gráfico 5. Tipo de contrato	46
Gráfico 6. Tipo de cargo	47
Gráfico 7. Afirmación 1	47
Gráfico 8. Afirmación 3	48
Gráfico 9. Afirmación 4	48
Gráfico 10. Afirmación 5	49
Gráfico 11. Afirmación 8	50
Gráfico 12. Afirmación 9	50
Gráfico 13. Afirmación 12	51
Gráfico 14. Afirmación 13	51
Gráfico 15. Afirmación 16	52
Gráfico 16. Afirmación 17	52
Gráfico 17. Afirmación 20	53
Gráfico 18. Afirmación 22	53
Gráfico 19. Afirmación 24	54
Gráfico 20. Afirmación 28	54

Gráfico 21. Afirmación 29	55
Gráfico 22. Afirmación 31	56
Gráfico 23. Afirmación 32	56
Gráfico 24. Afirmación 41	57
Gráfico 25. Afirmación 43	57
Gráfico 26. Afirmación 44	58
Gráfico 27. Afirmación 46	58
Gráfico 28. Afirmación 47	59
Gráfico 29. Afirmación 48	59
Gráfico 30. Afirmación 49	60
Gráfico 31. Afirmación 50	61
Gráfico 32. Afirmación 51	61
Gráfico 33. Afirmación 55	62
Gráfico 34. Factores críticos del clima organizacional	64

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Carta de autorización Q.B.C	82
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	83
Anexo C. Distribución de hombres y mujeres en la organización Q.B.C	100
Anexo D. Consentimiento informado	101

GLOSARIO

Camaradería: vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común.

Consideración individualizada: los empleados son vistos de forma individual, para ello es necesario utilizar la inteligencia emocional como forma de relacionarse con el equipo.

Inspiración y motivación: el equipo siente la inspiración y la motivación del líder.

Influencia idealizada: el equipo ve a líder como un ejemplo, como una persona a seguir.

Extrusión: es un proceso usado para crear objetos con un perfil de sección transversal fija en donde un material es empujado o halado a través de un dado con la sección transversal deseada. Las dos ventajas principales de este proceso sobre otros procesos de fabricación son su capacidad de crear secciones transversales muy complejas y trabajar con materiales frágiles (quebradizos) ya que el material sólo se somete a esfuerzos de compresión y de fricción. También forma parte con un excelente acabado superficial.

La extrusión puede ser continua (produciendo teóricamente una pieza indefinidamente larga) o semi-continua (produciendo muchas piezas). El proceso de extrusión se puede hacer con el material caliente o frío.

La extrusión no es sólo para las resinas plásticas, otros materiales comúnmente extruidos son metales, polímeros, cerámica, cemento, plastilina y productos alimenticios. Los productos de extrusión son generalmente llamados "extruidos".

Microclima laboral: Hace referencia a las condiciones físicas, ambientales y humanas en que las personas desarrollan sus actividades de trabajo. En este entorno se generan diversas emociones, formas de cooperación, comunicación, motivaciones y liderazgos que determinan el nivel de bienestar de los trabajadores.

Cambios disruptivos: "Disruptivo" es un término que procede del inglés *disruptive* y que se utiliza para nombrar a aquello que produce una ruptura brusca. Por lo general, este término se utiliza en un sentido simbólico con referencia a algo que

genera un cambio muy importante o determinante (independientemente de que este tenga o no un correlato físico).

Una tecnología disruptiva es una innovación que genera la desaparición de productos o servicios que, hasta entonces, eran utilizados por la sociedad. La nueva tecnología aparece como un avance que hace que todo lo viejo resulte precario o inferior en cuanto a sus prestaciones. La computadora personal (ordenador personal) fue una tecnología disruptiva que hizo que la máquina de escribir quedara en desuso. Algo similar puede decirse sobre la telefonía móvil respecto a las cabinas de teléfonos públicos.

RESUMEN

La presente investigación se realiza en la ciudad de Santiago de Cali, con el objetivo de identificar los factores que determinan la deficiencia del clima organizacional en la compañía Química Básica Colombiana S.A de Caloto Cauca y de igual manera identificar las posibles soluciones. Existen compañías que, al momento de administrar el factor humano, hacen a un lado un componente tan importante como lo es el clima organizacional, siendo este el que finalmente marca las pautas para la consecución de metas y cumplimiento de objetivos.

El diagnóstico del clima organizacional de la empresa de Química Básica Colombiana S.A. constituye una herramienta de gran impacto para apoyar el proceso de mejora continua en la organización, el conjunto de miembros, actividades y roles que interactúan entre sí. Partiendo de esta premisa, se aplica un instrumento de recolección de datos que se construye teniendo como base el modelo I.M.C.O.C, instrumento para medir el clima organizacional colombiano, el cual permite identificar comportamiento del clima organizacional de la empresa Química Básica Colombiana S.A. de Caloto Cauca, con lo que se concluye que este es positivo y que los colaboradores dentro de la organización son conocedores de la importancia de la cooperación y trabajo en equipo y de igual manera aportan todo su conocimiento y esfuerzo para la consecución de los objetivos corporativos.

Un clima laboral satisfactorio no solo disminuye el ausentismo, las tasas de rotación y las renunciaciones, sino que también proporciona a los empleados una oportunidad de mejorar en sus puestos y en su contribución a la organización, lo que aumenta la seguridad y motivación de los colaboradores.

Palabras claves: Plan de mejoramiento, Clima organizacional, Factores críticos, Mejora continua, Diagnóstico, Cultura organizacional.

ASBTRAC

This research is carried out in the city of Santiago de Cali, with the aim of identifying the factors that determine the deficiency of the organizational climate in the company Química Básica Colombiana S.A de Caloto Cauca and in the same way identify possible solutions. There are companies that, when managing the human factor, neglect such an important component as the organizational climate, being this the one that finally sets the guidelines for the achievement of goals and fulfillment of objectives.

The diagnosis of the organizational climate of the company of Química Básica Colombiana S.A. constitutes a tool of great impact to support the process of continuous improvement in the organization, the set of members, activities and roles that interact with each other. Based on this premise, a data collection instrument is applied that is built based on the IMCOC model, an instrument to measure the Colombian organizational climate, which allows identifying the behavior of the organizational climate of the company Química Básica Colombiana SA de Caloto Cauca, with which it is concluded that this is positive and that the collaborators within the organization are aware of the importance of cooperation and teamwork and in the same way contribute all their knowledge and effort to the achievement of corporate objectives.

A satisfying work environment not only reduces absenteeism, turnover rates and resignations, but also gives employees the opportunity to improve in their positions and in their contribution to the organization, increasing the safety and motivation of employees.

Keywords: Improvement plan, Organizational climate, Critical factors, Continuous improvement, Diagnosis, Organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema de gran importancia en la actualidad para las organizaciones que buscan la mejora continua del ambiente de trabajo generando un aumento de productividad sin descuidar el talento humano. Por otro lado, para el desarrollo de investigaciones sobre el clima organizacional “es recomendable tomar como enfoque al integrado (colaborador), por cuanto permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización. Se justifica también su empleo, al considerar que las organizaciones son el producto de visiones, ideas, normas y creencias, establecidas por personas”. (Pérez de Maldonado, Pérez M. y Bustamante 2006, p.11).

El entorno o ambiente en el cual una persona desarrolla su trabajo diariamente, el trato que el líder tenga con sus colaboradores y la relación entre el personal de la organización, puede convertirse en una desventaja o en una oportunidad de mejora en el desempeño de una empresa o de determinadas áreas. Del mismo modo, la cultura organizacional debe comprender las características de los trabajadores, sus formas de trabajo, estados de ánimo y velar por un ambiente óptimo que permita el buen desarrollo de las actividades laborales.

La administración efectiva es uno de los pilares a los que está apuntando la teoría administrativa contemporánea. La mayoría de procesos que se realizan dentro de la organización requieren un ámbito tranquilo, con buena comunicación, de forma ordenada y, en lo posible, agradable, permitiendo contribuir al cumplimiento de sus resultados.

Por esta razón, la presente investigación se encuentra orientada al desarrollo del estudio del clima organizacional de la empresa Química Básica Colombiana S.A, con el fin de establecer el diagnóstico por medio de un instrumento que se elaboró teniendo como referencia el instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas **I.M.C.O.C**, el cual consta de variables tales como: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control, se usa igualmente el instrumento para el diagnóstico del clima organizacional de Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez (2008).

Para lograr conocer la situación actual en la empresa Química Básica Colombiana, se realiza una encuesta a 65 personas, las cuales equivalen al 49% de la población. Una vez se identifican tanto las variables como las fortalezas u oportunidades de mejora dentro de la organización, se diseña un plan de mejoramiento, por medio de herramientas que permitan mejorar o mantener el buen ambiente laboral dentro de la organización.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de los años en las organizaciones ya sean de servicio, manufactureras o de otro tipo, se han realizado distintos esfuerzos para crear un ambiente saludable, sin embargo, sólo un número reducido de empresas han alcanzado altos logros en este objetivo; otras grandes y pequeñas organizaciones lo han intentado, pero sin resultados satisfactorios.

En este contexto, en la empresa Química Básica Colombiana S.A, del sector manufacturero con más de 30 años en el mercado y siendo una de las más competentes en el desarrollo de sus actividades, se ha visto afectada por el decrecimiento en el desempeño de algunos de sus colaboradores en diferentes áreas funcionales de la organización. En efecto, la calidad de la comunicación y coordinación entre las áreas resulta inestable, lo que a su vez también ha afectado el desempeño de otros procesos.

Entre las principales causas notables del bajo rendimiento de los colaboradores y algunas áreas se encuentra la falta de gestión para garantizar un clima organizacional del todo satisfactorio. Contreras y Matheson (1984) afirman que existe “una relación altamente dinámica entre organización, clima organizacional y comportamiento. El clima pasa a ser la variable interviniente entre el sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento emergente, y va a tener gran variedad de consecuencias para la organización: productividad, rotación, satisfacción y otras” (p.28 - 29).

Según Chiavenato (2001, citado por Sagredo y Castelló, 2019, p.19) “El desarrollo del clima organizacional debe ser un proceso planificado y direccionado por sus líderes”. En este sentido, el cuidado del ambiente laboral de los colaboradores resulta fundamental ya que estos hacen parte importante en la productividad y rentabilidad de la organización. Es así como en una organización con altos índices de competitividad, un solo error podría ocasionar gran impacto no solo en su interior, sino también en otros aspectos externos como lo son la imagen de la empresa, perdida de proveedores y más. En la actualidad, Química Básica Colombiana S.A, está pasando por un buen momento en el cual debe proteger y recalcar a las futuras generaciones la importancia de todo el trabajo realizado, valores y cuidado del personal que lleva a cabo las labores operativas, comerciales, administrativas y demás, para que todos los procesos dentro de la empresa se cumplan de la mejor

manera, teniendo en cuenta el bienestar y rendimiento tanto de colaboradores como de la organización misma.

Por este motivo, se realiza el estudio del clima organizacional con el fin de generar un plan de mejoramiento que permita enriquecer las relaciones dentro de la organización. Dicho esto, se responde a la pregunta de investigación y se diseña un plan de mejoramiento a partir del clima organizacional actual de la empresa Química Básica Colombiana S.A., de Caloto.

2. JUSTIFICACIÓN

Las empresas comprometidas en el alcance de sus objetivos utilizan la administración efectiva aplicada a los diferentes procesos como un camino confiable para gestionar y cumplir dichos objetivos y las metas propuestas. Resulta fundamental contar con los recursos a la mano (financieros, humanos, tecnológicos), que permitan desarrollar estrategias que apunten al logro de resultados, para garantizar así la permanencia de la organización en el tiempo.

La organización Química Básica Colombia S.A (QBC), ubicada en el municipio de Caloto Cauca, a pesar de ser una empresa debidamente constituida y altamente competitiva, con reconocimientos a nivel nacional e internacional por su destacable desempeño, en la actualidad se ve afectada por un atenuado clima organizacional que está generando problemáticas.

Castro (2015) menciona como una de sus conclusiones, a propósito de los elementos una cultura organizacional para el personal YNHUMYC que “es cierto que la complejidad del comportamiento humano condicione las relaciones interpersonales de instituciones que no había un clima seguro y armónico lo que afecta el logro de los objetivos comunes” (p.82).

El desempeño actual de los colaboradores de QBC al igual que el rendimiento de algunas áreas funcionales de la organización, ha impactado en gran medida las ventas y parte del buen desarrollo de las actividades económicas de la organización. Sin embargo, pese a la rápida respuesta tanto de los directivos como del área de gestión del talento humano, no se han identificado aún las causas que afectan su clima organizacional. Al demorarse en intervenir en esta problemática se pueden desprender algunos problemas adicionales que podrían causar gran impacto en la empresa, tales como la pérdida de clientes, proveedores disgustados a raíz de un mal procedimiento en algún proceso entre otros.

No obstante, una de las formas de combatir las deficiencias en el clima organizacional es realizar una investigación de carácter metodológico a través de la cual se puedan diagnosticar las causas que generan mayor impacto en el mismo y con ello analizar, no solo el comportamiento de los colaboradores y las áreas funcionales, sino también de la organización en general y así garantizar la rentabilidad y sostenibilidad de su nivel competitivo.

El clima organizacional es un elemento básico que influye en los resultados de la empresa; determinar los factores críticos que afectan a los colaboradores se convierte en una tarea importante para que los empleados tengan un mejor

desempeño y se corrijan oportunamente los aspectos que afectan el rendimiento de la organización.

La importancia en la práctica de realizar el diagnóstico estratégico interno se enfoca, bajo esta investigación, en la identificación actual del clima organizacional de QBC, con el fin de, diseñar estrategias que le permitan a la compañía mantener su posicionamiento y competitividad como organización.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un plan de mejoramiento a partir del análisis del clima organizacional de la empresa Química Básica Colombiana S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa Química Básica Colombiana S.A.
- Identificar los factores críticos que impactan el clima organizacional en la empresa Química Básica Colombiana S.A.
- Establecer los elementos componentes del plan para fortalecer el clima organizacional de Química Básica Colombiana S.A.

4. MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia del presente proyecto de investigación está constituido por varios componentes: el marco contextual, el estado del arte, el marco teórico y el marco legal. El primero de ellos corresponde a la descripción de la empresa Química Básica Colombiana. El marco teórico está relacionado directamente con la investigación, especialmente con los objetivos específicos y la metodología propuesta, finalmente se presenta el marco legal, en el cual se compila un importante ordenamiento jurídico que regula la actividad de las organizaciones.

4.1 MARCO CONTEXTUAL

La organización Química Básica Colombiana S.A, tiene como actividad económica elaborar y comercializar productos químicos de óptima calidad, con aplicación de tecnologías actualizadas, con sentido ecológico, que satisfagan y superen las necesidades y expectativas de los clientes. La planta de producción se encuentra ubicada en el sitio de cuelga, vereda San Nicolás, área rural del municipio de Caloto (Cauca) y la parte administrativa tiene su sede en la ciudad de Santiago de Cali por el sector de san Nicolás, cuenta con más de 30 años en el mercado. Geográficamente se encuentra entre las coordenadas IGAC 3° 3'13.1" Norte - 76° 25' 59,1" oeste. La empresa limita al norte con la Hacienda la Real, de vocación agrícola y ganadera, por el sur con la Hacienda Japio, lotes dedicados a la siembra de caña de azúcar; por el este limita con la planta de producción de Sulfoquímica S.A, empresa dedicada a la producción de sulfato de aluminio; por el oeste, limita con la hacienda La Campiña dedicada a la siembra de caña de azúcar. El terreno donde está construida la planta hace parte de un complejo industrial, conformado hasta ahora por las tres empresas antes mencionadas, el cual se encuentra en un área limítrofe entre los municipios de Caloto y Santander de Quilichao. El casco urbano de Caloto se encuentra a 5 minutos en carro y el de Santander a 10 minutos.

Las comunidades vecinas corresponden a asentamientos rurales de Caloto: al norte la vereda La Quebrada y el Crucero de Gualí, al sur, las veredas de Marañón y San Nicolás; al este la vereda Santa Rosa. Al complejo de las plantas de producción se puede acceder por dos rutas desde Santander y desde Caloto. Ambas vías tienen su origen en la carretera Panamericana, en un sitio denominada "La Y" de Villarrica. Partiendo desde el sur de Cali se llega a la planta en 45 minutos por cualquiera de las dos vías.

4.1.1 Historia

- Cierre de la planta de QUIN en el barrio calima de Cali, 1977.
- Desabastecimiento del mercado del sur occidente colombiano. Suministro desde la costa caribe a altos costos y grandes riesgos.
- Se concibe el proyecto de un complejo industrial en varias etapas, cuya base será una planta de ácido sulfúrico con tecnología de doble absorción, para evitar inconvenientes ambientales.
- Inicio de contactos para construir una nueva planta fuera del área urbana de Cali.
- Se contrató la ingeniería con la firma americana PANAMERICAN CONSULTING y su filial colombiana CONPANCOL
- Se escoge el municipio de Caloto (Cauca), por su proximidad al mercado y también al proveedor de su materia prima (El Azufre): Industrias Puracé.
- Se inicia la fase de construcción en 1981
- En 1986, debido a requerimientos del mercado se aumenta capacidad a 90 TMD.
- En 1992, la empresa Antioqueña: SULFOQUÍMICA, monta una planta para la producción de Sulfato de Aluminio dentro del predio de QBC, con suministro del producto por un ducto interno
- En 1999, QBC certifica su sistema de gestión de calidad por el ICONTEC, con la norma NTC–ISO 9000
- En diciembre de 2006 se aumenta la capacidad de producción a 100 TMD y en 2007 se incrementa nuevamente para 120 TMD.
- Con el programa de reposición de activos, se instalan equipos con capacidad mejorada y nuevos materiales, con capacidad máxima de producción de 125 TMD de ácido sulfúrico.

Fuente: <https://www.qbasica.com/historia/>

4.1.2 Misión

“Elaborar y comercializar productos químicos de óptima calidad, con aplicación de tecnologías actualizadas, con sentido ecológico, que satisfagan y superen las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a fin de conservar la estabilidad empresarial, la permanencia en el mercado, el bienestar social de los trabajadores y una adecuada retribución para los accionistas y la sociedad en general en el tiempo.”

Fuente: <https://www.qbasica.com>

4.1.3 Visión

“Dejaremos huella en todos aquellos con quienes nos relacionamos, propendiendo por aportar valor y calidad de vida a las generaciones presentes y futuras, dentro de un marco de conducta profundamente responsable con las personas, la sociedad y el cuidado de nuestro planeta”.

Fuente: <https://www.qbasica.com>

4.2 MARCO LEGAL

En el siguiente capítulo se presenta la reglamentación jurídica de la empresa en estudio, primero se acudirá a las normas y leyes que se consideran importantes para abarcar el punto de vista legal.

El concepto de trabajo en la Constitución Política de Colombia (1991), en la cual el trabajo se define en el artículo 25, como un derecho que debe ser protegido por el estado sin importar la modalidad a la que pertenezca, además establece que todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas. Así mismo, el Código Sustantivo del Trabajo (1990), se encarga de regular lo referente a toda labor en el país, buscando lograr la equidad y justicia para todos los trabajadores y empleadores.

En la reglamentación establecida para los sistemas de gestión de calidad, Química Básica Colombiana S.A cuenta con la certificación de la Norma Técnica Colombiana **ISO 90001**. La mayoría de las empresas que poseen con un sistema de gestión de la calidad se toman como objetivo la certificación de la norma ISO 9001. Por lo tanto, podemos decir que la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 es un instrumento clave para las entidades que quieran ampliar su alcance, llegando a mercados nacionales e internacionales.

Por otro lado, La norma **ISO 14001 2015** es la encargada de recoger la importancia creciente de la gestión ambiental durante los procesos de negocio en las empresas. La norma ISO 14001 2015 considera que el liderazgo es una pieza fundamental para que el Sistema de Gestión Ambiental funcione correctamente.

La ISO 14001 2015 presenta cinco pilares:

- Mayor compromiso y presencia de la alta dirección.
- Mayor presencia en la estrategia empresarial.
- Mayor protección del medio ambiente.
- Enfoque de ciclo de vida.
- Comunicación más efectiva.

El procedimiento de auditoría que reúne buenas prácticas en una técnica de auditoría ética denominado **SMETA**. No se trata de un código de conducta, una nueva metodología o un proceso de certificación. Al utilizar SMETA, un proveedor puede llevar a cabo una auditoría y compartirla con varios clientes, en lugar de tener que hacer distintas auditorías para cada cliente.

La metodología de SMETA utiliza el código ETI y las leyes locales como herramienta de evaluación. Incluye cuatro módulos:

Salud y seguridad
Estándares laborales
Medio ambiente (opcional)
Ética comercial (opcional)

Ley 909 de 2004, Artículo 16, por el cual se crean las comisiones de personal para velar y vigilar los procesos de selección y medición del clima organizacional.

Decreto 1567 de agosto 5 de 1998, por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los Empleados.

Así como a su vez que evidenciamos también en **el artículo 27** de la Constitución Política de (1991) sobre libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

Por otro lado, el entorno ambiental se encuentra en estricta vigilancia por la Resolución 1594 de 1984 (modificada por el Decreto 1575 de 2007) que rige el control de vertimientos líquidos de sustancias químicas As, Ba, Cd, CN, Cu, Cr, Hg, Ni, Ag, Pb, Se, Acroleína, Acrilonitrilo, Benceno, Bencidina. Del mismo modo, la

Resolución 2309 de 1986 (modificada por la resolución 5916 de 1994) que nos habla Normas sobre gestión de residuos especiales.

Por último, se refiere al artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
3. Preparar al pre-pensionado para el retiro del servicio.
4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
5. Fortalecer el trabajo en equipo.
6. Adelantar programas de incentivos.

En conclusión, el marco legal determina las competencias como los manuales o lineamientos que produzca la organización con el fin de manejar la transparencia y trazabilidad de todas actividades de Química Básica Colombiana SA.

4.3 ESTADO DEL ARTE

El capítulo presente se enfoca en la elaboración del estado del arte, permitiendo adquirir antecedentes muy útiles que facilitan la discusión de los resultados. Como parte importante de su desarrollo se recopila una serie de documentos acerca de lo que se ha investigado con anterioridad sobre el tema del clima organizacional.

Por lo que se refiere a la importancia del tema, resulta muy asertivo el aporte de Hage y Hangsing (2020) en el cual se afirma que “El clima organizacional juega un papel importante al influir en el desempeño de los empleados en el entorno laboral, ya que tiene un gran impacto en la motivación y la satisfacción laboral” (p.13).

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional genera una serie de factores e indicadores que conllevan a un beneficio para la organización y el perfecto desarrollo de las actividades económicas; por otro lado, Taştan (2013) en el estudio titulado “las influencias del clima organizacional participativo y el autoliderazgo en el comportamiento innovador y los roles de participación laboral y personalidad proactiva”, sostiene la importancia y ventaja de tener un buen clima organizacional y mejora de la participación, afirmando que:

Existen relaciones directas positivas confirmadas entre el autoliderazgo innovador y el clima organizacional participativo, permitiendo presumir que existe relación entre las variables liderazgo y clima organizacional, e indicaría que los trabajadores pueden involucrarse más en sus puestos laborales y mejorar notablemente el clima organizacional participativo en respuesta a la comprensión y aceptación de los objetivos y valores de la organización, lo cual es ampliamente conocido como una característica fundamental del liderazgo transformacional. (p.416)

Con respecto a las variables que intervienen en la emergencia y sostenimiento de un clima organizacional adecuado Brito, Redondo y Cardona plantean como conclusión en su estudio (2019, p.148) que “la integración de las variables control, seguimiento y liderazgo, es decisiva para la generación de un clima organizacional adecuado. Esto a su vez, influye en el desempeño y la consecución de los objetivos de las organizaciones”. Sin embargo, en algunas empresas esta integración es ignorada, llevando a un ambiente laboral nocivo que se refleja en diversas formas de discriminación. En este sentido Espinoza y Jiménez (2018) así lo ilustran “Es evidente que, de existir un clima organizacional inadecuado, las mujeres pueden sufrir discriminación laboral por género” (p.282).

En cuanto a los vínculos entre el clima laboral y nivel de satisfacción que presentan los empleados dentro de la organización, la investigación realizada por Aníbal, Manosalvas y Nieves (2011) “el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” concluye que:

Existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones. (p.13)

Otra investigación de Sarmiento y Valero, (2014) denominada “desarrollo de un plan de acción para la mejora del clima organizacional” pone de relieve la importancia de una inversión presupuestal:

Se destaca que la inversión que realizan las organizaciones en el mejoramiento del clima organizacional, con un enfoque y objetivos claros, construye un ambiente laboral saludable que fomenta el compromiso de los empleados, mejora la calidad de vida de los mismos y contribuye a su vez al aumento de la productividad para el logro de los objetivos organizacionales (p. 64).

Con respecto a lo anterior se puede afirmar que existe todo un sistema interrelacionado dentro de la organización, es decir, si uno de los aspectos dentro de la estructura organizacional no funciona correctamente este afecta los demás, es así como en algunas empresas se presentan problemáticas a nivel de clima organizacional que impactan la productividad, alcance de objetivos y otras variables relacionadas con la estabilidad y rentabilidad de la empresa.

Es importante el aporte que arroja el estudio sobre el clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada, en cuanto a su relación con la calidad de vida de los colaboradores que la integran, en este estudio se evidencia “la necesidad de mantener la gestión de los directivos y jefes encargados para consolidar y asegurar la calidad de vida de todo el talento humano” (Giraldo, Reales, y Vizcaíno, 2011, p.120).

Para continuar, otro de los referentes para la investigación es el estudio de Duarte (2008) sobre “clima organizacional en la empresa colombiana de extrusión (Extracol S.A)” en la cual se destaca el rol de los líderes y las competencias de los colaboradores:

Las fortalezas de la organización, se pueden encontrar en la gestión efectiva de los líderes y en las competencias que tienen cada uno de los trabajadores para realizar su trabajo eficientemente. El promedio de la dimensión de gestión efectiva se encuentra a nivel global por encima de la media en la mayoría de los microclimas con un porcentaje de 4.12 y promedio global de la dimensión de competencia es de 4.25 (p.73).

Por su parte, Stacy H. & Ha-Brookshire (2017) en su investigación “Clima ético y actitud laboral en la intención de volumen de negocios de los empleados minoristas de moda y el rendimiento de sostenibilidad organizacional percibido: un estudio transversal” revelan que:

Las actitudes de los empleados hacia sus puestos de trabajo no sólo pueden afectar el desempeño de la sostenibilidad de la organización, sino que la creación de un entorno de trabajo ético es otra forma importante de mejorar el rendimiento de sostenibilidad de la organización. (p.4)

Para terminar, se refiere una investigación sobre el análisis de las variables que inciden en el clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la unidad de negocios “Corporativo Industrial” de la compañía Acción Plus Bogotá llevada a cabo por Baquero, Quintero y Herrera (2013) en la cual se afirma que “la consecución de uno de los principales objetivos de una organización que es modular y proveer un ambiente laboral sano a sus colaboradores y de esta manera aportar a su formación y posicionamiento como compañía competente dentro del mercado laboral” (p.29).

4.4 MARCO TEÓRICO

El marco teórico que hace parte de esta investigación nos permite adentrarnos en los conceptos básicos, específicos y de carácter complementario referentes al término del clima organizacional. El presente apartado tiene como objetivo establecer el marco teórico del estudio en el que se tienen conocimientos previamente construidos y claros de los planteamientos de diferentes autores acerca del tema planteado.

En estos tiempos en los que las diferentes organizaciones están obligadas a adaptarse a los cambios y deben evolucionar a la par de ellos, actualizando los recursos físicos y nuevas tecnologías, cada vez se hace más necesario comprender la influencia decisiva que tiene el capital humano. Varios investigadores a través del tiempo han hecho énfasis en los componentes que afectan de forma negativa o

positiva el comportamiento de cada individuo, de esta manera se puede determinar mediante la medición del clima organizacional, la forma en que un colaborador percibe su trabajo, su rendimiento en el mismo, su sentido de pertenencia para con la organización, su nivel de satisfacción, etc.

El desarrollo de nuevas teorías ha dado un impulso notable a la evolución del concepto clima organizacional, definido como “grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, disciplina, ausentismo, comportamiento, puntualidad, permanencia en el trabajo, profesionalismo, amabilidad y credibilidad, comprensión, relaciones de trabajo, respeto a la privacidad y costumbres” (Malagon Londoño, 2013, p.102). Es muy importante tener en cuenta el clima organizacional debido a que “Las empresas deben aprovechar al máximo el potencial de sus empleados, ya que su competitividad proviene de su fuerza de trabajo y desempeño” (Valencia, 2020, p.2).

De forma contraria, tal como lo sustenta Valadez, Flores y Rivera trae consecuencias negativas para el conjunto de la organización:

Un mal clima organizacional, como el autoritario explotador o el autoritario paternalista, es potencialmente un caldo de cultivo del fenómeno *Mobbing*, que afecta los objetivos organizacionales y altera las condiciones laborales y de empatía, pertenencia, seguridad, relaciones personales, poder, liderazgo de los individuos, productividad (p.11).

La existencia de un mal clima laboral causa un efecto perjudicial una organización, comenzando por la pérdida del respeto, la motivación y otros factores que son en su mayoría internos; también tienen gran impacto al nivel externo de la organización por pérdida de clientes, malentendidos con proveedores entre otros, por eso es fundamental tener presente que “el clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización” (Pérez, 2013, p.391).

Los estudios sobre el clima organizacional y sus efectos se encaminan a analizar “la influencia sobre la conducta humana de los elementos estructurales característicos y permanentes de la organización, como el tamaño de la organización, su estructura organizativa, la complejidad de sus diversos sistemas, los estilos de liderazgo y las orientaciones hacia las metas”. Eulalia y Sampedro (2012, citados por Ubilla, Avendaño, & Lapo, 2015, p.432).

Otro elemento en la construcción de un adecuado clima organizacional se vincula a valores como solidaridad y el sentido de pertenencia.

El clima organizacional está vinculado a la satisfacción laboral, renuncia, compromiso y desempeño de los trabajadores. Cuando los trabajadores perciben a la organización como solidaria y gratificante para el clima organizacional, aumentan sus comportamientos creativos. Además, cuando el clima organizacional es tan deseado, crea una identidad organizacional positiva y también hace que los comportamientos de los trabajadores hagan esfuerzos para metas organizacionales. La percepción positiva del clima organizacional provoca comportamientos positivos. Los comportamientos positivos conducen a la realización de objetivos organizacionales e individuales (KÖSE, 2016, p.44).

Del mismo modo, Chiang M (2010) sustenta que un buen nivel de satisfacción en un área de trabajo puede compensar la insatisfacción frente a otras áreas:

Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración (p.148).

Por otro lado, en el contexto de la cultura organizacional y su influencia en el clima laboral, Méndez (2010, citado por Brito, Redondo & Cardona 2019) afirma que: “el clima organizacional en las empresas colombianas se puede ver afectado por la cultura de las organizaciones (modo en que la empresa hace las cosas), siendo este último resultado de la implementación de los modelos administrativos” (p.143).

Ya expresado lo anterior, se debe comprender y entender la importancia del clima organizacional y sus beneficios para asegurar la fluidez de las actividades y la perfecta sincronización de los colaboradores de cara al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa: “La organización debe invertir en los recursos necesarios para nutrir las competencias clave que conducen a un rendimiento y crecimiento superiores a largo plazo” (Divekar & Ramakrishnan, 2020, p.182).

Chiavenato (2009, citado por Fajardo, 2018) presenta en su libro “Gestión y Administración del recurso humano” un concepto del clima organizacional integrado por elementos de orden psicológico, social, político y tecnológico:

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización y la atmósfera psicológica que existe en cada organización. Asimismo, hace referencia que el clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (p.20).

4.4.1 El liderazgo y la cultura organizacional - Edgar H. Schein

De acuerdo con los fines del presente estudio, se retoma uno de los aspectos de la teoría de la cultura organizacional planteada por Edgar Schein que compete al liderazgo que se ejerce en las organizaciones. Las formas de liderazgo inciden de forma directa en la construcción del clima organizacional y por tanto en el desempeño de las actividades empresariales por parte de los colaboradores.

Schein entrelaza de forma directa el papel del liderazgo y la dinámica organizacional, pues cada organización tiene particularidades en sus problemas y necesidades (Schein, 1996). La organización es considerada desde su perspectiva como un sistema dinámico con un ciclo vital propio y es durante las etapas de este ciclo que los líderes (empresarios, directores) se enfrentan a retos singulares.

Son varios los roles que cumple el líder frente a los retos que enfrenta en la organización:

a) *El líder como animador* cumple la función de imprimir energía y vitalidad a sus colaboradores para hacer frente a los obstáculos y adversidades que se presenten para mantener a flote una empresa.

b) *El líder como creador de cultura* transfiere a sus colaboradores los valores, las convicciones y suposiciones que han guiado de forma exitosa la supervivencia de la empresa, al igual que su personalidad se convierte en un elemento más de la cultura organizacional. Estos modelos mentales que replican los colaboradores pueden estar inmersos en una cultura conflictiva que en poco favorece un clima organizacional adecuado, de ahí la importancia de crear organizaciones en las que el conflicto no sea la constante.

c) *El líder como sustentador de cultura.* El comportamiento exitoso de un líder da lugar a imitaciones tanto en quienes los rodean y aspiran a un liderazgo, como en las formas de competencia de otras organizaciones, sin embargo, el líder maduro también cambia con la organización y no impide que se den nuevas formas de liderazgo. Un líder responsable propende por la conservación de las fortalezas y todo aquello que conlleve a un continuo crecimiento, en el marco de un accionar sabio y consciente.

d) *El líder como artífice del cambio.* Es el líder que adquiere las nuevas destrezas que exige el avance continuo en campos como el tecnológico, sociocultural, político, económico, pero que también es capaz de desaprender. Es quien busca el equilibrio entre la fuerza emocional y la ansiedad que produce el cambio y la necesidad de apoyar a la organización a la que pertenece. Schein (1996) extiende por lo tanto este compromiso a las organizaciones mismas para mantener una cultura organizacional saludable y flexible:

Las organizaciones que han sobrevivido y han realizado importantes transiciones durante muchos decenios parecen haber tenido siempre un núcleo cultural que era fundamentalmente útil: el compromiso de aprender y cambiar, el compromiso con las personas y con todos los que tenían interés en la organización, incluidos los clientes, los empleados, los proveedores y los accionistas. Y empezando por el compromiso de construir una organización saludable y flexible. Si no existe dicho núcleo cultural desde el principio, la organización quizá no sobreviva a la larga, de manera especial cuando aumenta la turbulencia ambiental.

4.4.2 Modelo de Schneider y Hall (1982; citado por Goncalves, 2005)

Figura SEQ Figura * ARABIC 1. Modelo de Schneider y Hall de Clima Organizacional



En el modelo participan factores organizacionales que afectan a los miembros en su comportamiento.

Fuente: Schneider & Hall (1982, citado por Corichi, Hernández, Rosario, s.f)

Este modelo presenta la interrelación entre los factores del sistema organizacional y su incidencia en los miembros, la cual se ve reflejada en el comportamiento de los mismos, a su vez este comportamiento influye y retroalimenta el sistema organizacional. Este ciclo dinámico configura de forma determinante el clima organizacional.

4.4.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert. (1961, 1967; Citado por Goncalves, 2005)

Percepción – reacción constituyen los conceptos claves de la teoría de clima organizacional de Likert. El comportamiento (reacción) a seguir de los colaboradores frente al entorno laboral dependerá de la conducta administrativa y las condiciones organizacionales por ellos percibidas.

Likert nos plantea tres tipos de variables que determinan las características de una empresa y que inciden en la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional.

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables representan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Es importante destacar que la motivación y el desempeño de los trabajadores tienen que ver con el ambiente laboral que existe dentro de la organización y que los factores extrínsecos e intrínsecos no influyen directamente sobre la misma sino sobre cómo perciben estos factores los trabajadores de una organización.

Fuente: Corichi, Hernández, Rosario, s.f

Ahora bien, la importancia de medir el clima organizacional en todas las empresas permite determinar factores o variables que influyen de manera directa en el comportamiento y productividad de los colaboradores, como por ejemplo se presenta en la organización objeto del presente estudio, en la cual los niveles de productividad, comunicación efectiva entre otras, vienen presentando ligeros cambios. Estos deben ser estudiados y analizados para elaborar un plan de mejoramiento en cual se contemplan las soluciones a las falencias detectadas. Para ello existen diversos modelos e instrumentos que permiten realizar la medición del clima organizacional, a saber:

4.4.4 Instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas (IMCOC)

IMCOC que fue formulado en 1980 como resultado de trabajos de grado de estudiantes de la facultad de Administración de empresas de la Universidad del Rosario y se construye tomando como referencia el modelo teórico de las relaciones humanas por Méndez (2006) citado por (López y González, 2009 p.34).

Es importante mencionar que es un instrumento que se ha implementado ya en las organizaciones colombianas dejando muy buenos resultados y conclusiones; se espera que también sea beneficioso al medir el clima organizacional en Química Básica Colombiana S.A.

IMCOC es un instrumento que cuenta con 45 preguntas con opciones múltiples y que también, para su debida tabulación, cuenta con un software que arroja la información en porcentajes facilitando la comprensión de los resultados.

Variables IMCOC

Objetivos: se refiere al conocimiento que el trabajador tiene sobre la razón de ser y los fines hacia los cuales se orienta la empresa en la que trabaja.

Cooperación: la posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa en el ejercicio de sus funciones permite el logro de los objetivos organizacionales.

Liderazgo: el líder ejerce su acción con el uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender cómo su estilo de dirección.

Toma de decisiones: es un subproceso de la función de dirección, por tanto, está relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización.

Motivación: el hombre manifiesta comportamientos y actitudes en su trabajo que lo llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales.

Control: a través del control se logra establecer si el trabajo realizado en un tiempo determinado ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa y definidos por el proceso de plantación.

4.4.5 Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro zapata Domínguez

Según García (2008) este modelo:

Es una actualización, adaptación y complementación del modelo elaborado inicialmente por Hernán Álvarez Londoño, llevado a cabo por los docentes Álvaro Zapata Domínguez Phd. y Mónica García Solarte M.B.A. (2008). El objetivo de este modelo y su diagnóstico, es identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, las causas principales del porqué de los resultados de acuerdo a sus apreciaciones y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento. Según García y Zapata (2008) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. (p.54)

Las 27 dimensiones de este instrumento diagnóstico citadas por Solarte y Zapata son:

Misión, Plan Estratégico de Desarrollo, Estructura Organizacional, Comunicación Participativa, Infraestructura, Cooperación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Inducción y Capacitación, Reconocimiento, Motivación, Compensación, Desarrollo Personal y Profesional, Higiene y Salud Ocupacional, Evaluación del Desempeño, Autoevaluación, Socialización, Balance Vida-Trabajo, Ética, Normas, Procesos y Procedimientos, Libre Asociación, Solución de Conflictos, Identidad, Grupos Informales, Trabajo en Equipo e Información (p.54).

El valor de este instrumento es que facilita la obtención de un perfil de diagnóstico sobre el estado general del clima de la organización a través de un promedio de los resultados de los factores. También, permite determinar el grado de dispersión de las respuestas, las diversas causas en la variación de los factores y las soluciones

para mejorar cada factor al utilizar la desviación estándar y la frecuencia de aparición respectivamente.

Para realizar el diagnóstico del clima organizacional de manera clara y fácil se debe garantizar que el investigador sea independiente frente al objeto de estudio, del mismo modo, se debe informar a los encuestados sobre el anonimato para tener más confiabilidad por parte de la población a encuestar, lo cual también evita los sesgos y asegura la precisión y claridad de los resultados para su posterior análisis se mostraran escenarios de mejoramiento a fin de cambiar la idea que los colaboradores tienen de la organización.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la problemática planteada en el presente trabajo se trata de una investigación teórico-empírica cuyo tipo de estudio es descriptivo por cuanto se va establecer un plan de mejoramiento del clima organizacional para Química Básica Colombiana S.A, de caloto cauca, en el año 2021.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Dankhe, 1986)

Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así —y valga la redundancia— describir lo que se investiga.

5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación aplicada que se desarrolla bajo un enfoque no experimental ya que no se manipulan variables, el objeto de estudio se observa tal como sucede en su ámbito natural para ser analizado.

Es de tipo transversal-descriptivo porque la información se toma en un solo punto del tiempo, es decir, se utiliza un instrumento de recolección de datos aplicado por una sola vez y sus variables se analizan según sus características y atributos.

En el análisis de la información se aplica un método cuali-cuantitativo o mixto toda vez que se utilizan operaciones lógico-matemáticas (cuantitativo) y lógico-semánticas (cualitativo) y es de carácter deductivo.

5.3 TÉCNICAS (E INSTRUMENTOS) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se refiere al uso de diversas técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información. La técnica que se utilizara esta investigación es la encuesta. En la presente investigación trata con detalles los pasos que se deben seguir en el proceso de recolección de datos, con la técnica antes nombrada.

5.3.1 Encuesta. La encuesta es uno de los instrumentos de investigación social más conocidos y utilizados. “Se sitúa en la primera dimensión en el extremo de máxima dirección calidad pues idealmente el cuestionario de la encuesta se construye con preguntas determinadas previamente y respuestas cerradas” (López Roldán & S. Fachelli, 2015, p.10) Por lo tanto, se utilizará la encuesta para la recopilación de información en campo y desarrollar el objetivo número 1.

5.3.2 Cuestionario. Es “por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas” (Meneses & Rodríguez, s.f, p.9).

Un cuestionario se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar

información de un encuestado. Éstas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativas como cuantitativas.

El instrumento utilizado para la recolección de los datos, corresponde a un cuestionario construido teniendo como enfoque el instrumento **IMCOC** (Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas) y el instrumento para diagnóstico del clima organizacional de Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez el instrumento contiene 62 ítems de afirmaciones y 1 ítem como pregunta abierta. Con este tipo de interrogantes se le permite al encuestado responder con sus propias palabras; aquí no se limitan las opciones de su respuesta.

El instrumento de recolección de datos utilizado en el presente estudio le permite al encuestado escoger entre 5 criterios que van desde, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, según la percepción que se tienen actualmente frente a lo afirmado en el cuestionario.

5.3.3 Cálculos de validez y confiabilidad

Validez: Con el fin de validar instrumento de recolección de datos (**Anexo B**), se le presentó al docente de la universidad del valle Diego Varón al igual se tuvo en cuenta a los docentes de la facultad de ciencias económicas y de la administración de la universidad escuela nacional del deporte el docente Wilson López Aragón, Edwin Jair Bastidas Bonilla para revisar el contenido del cuestionario.

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto la cual se llevó a cabo por diez (10) miembros de la empresa Química Básica Colombiana S.A. escogidos de manera aleatoria, los cuales también contaban con las mismas características de la muestra del presente proyecto de investigación.

En su efecto, se presentan las opiniones y resultados que se obtuvieron al aplicar la prueba piloto, los cuales son tenidos en cuenta para ajustar el cuestionario asegurando la obtención de datos claros y relevantes para el estudio.

- Los resultados entregados por los cálculos de validez son los siguientes: incluir el objetivo general del estudio, realizar divisiones entre las variables, Añadir una

introducción para generar cordialidad y seguridad para quienes fuesen a diligenciar el instrumento.

- Los resultados entregados por los cálculos de confiabilidad son los siguientes: La sugerencia de reducir el número de ítems que anteriormente eran 77, el revisar las afirmaciones debido a que existían similitudes o lo mencionado se podría contener en una sola afirmación.

Al igual, se complementa otras sugerencias dictadas por los expertos.

- Si el objetivo general es diseñar un plan de mejoramiento a partir del diagnóstico, el instrumento solo evalúa, pero no permite que los participantes, propongan acciones de mejora. Esto debería incluirse en el instrumento. El desarrollado por los profesores Mónica García y Álvaro Zapata tiene esta fortaleza.
- El número de variables. Usualmente hay instrumento que incluye más de 20 variables. Este instrumento es muy limitado. Entiende por clima solo 1- objetivos y políticas, 2- cooperación y trabajo en equipo, 3- liderazgo, 4- motivación y sentido de pertenencia, 5- tiempo libre y recreación, 6- comunicación. Deja de lado aspectos importantes como compensación salarial, ergonomía y puesto de trabajo, satisfacción laboral, cambio, entre muchas otras.
- El instrumento no refleja un autor o conjunto de investigaciones. Esto es lo más delicado, debido a que ya existen muchos instrumentos y percibo que al proponer uno nuevo, deben presentar el sustento teórico.

5.4 FUENTES

En una investigación, las fuentes de información o fuentes documentales nos referimos al origen de una información determinada, es decir, el soporte en el cual encontramos información.

5.4.1 Primarias. Las fuentes primarias son aquellas más cercanas posible al evento que se investiga, es decir, con la menor cantidad posible de intermediaciones. Se aplicó la fuente primaria mencionada anteriormente (encuesta) a los integrantes de

la organización Química Básica Colombiana S.A, con el fin de obtener información necesaria para realizar el diagnóstico de del clima organizacional en la institución.

5.4.2 Secundarias. Como fuentes secundarias se aplicaron técnicas como la consulta de las normas Icontec 1486, al igual listas de chequeo para revisar el cumplimiento de la norma mencionada anteriormente, documentos, artículos, libros y otros materiales literarios con el fin de recopilar información necesaria.

5.5 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Se utiliza el Formulario de Google y software Microsoft Excel versión 2016, ya que este es un análisis cuantitativo se necesita usar la estadística descriptiva, pues se busca describir datos y posteriormente efectuar observaciones estadísticas. Se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, permitiendo describir y analizar la posible relación entre las variables de estudio.

5.6 POBLACIÓN

La población representativa para la medición del clima organizacional comprende a todos los colaboradores de la organización Química Básica Colombiana S.A y Químicos del Cauca SAS.

5.6.1 Criterios de inclusión

- Colaboradores de la empresa Química Básica Colombiana S.A. y Químicos del Cauca S.A. tanto administrativos como operativos que se encuentran laborando activamente en la misma.

5.6.2 Criterios de Exclusión

- Colaboradores de la empresa Química Básica Colombiana S.A. y Químicos del Cauca que se encuentren en periodo de vacaciones.
- Colaboradores de la empresa Química Básica Colombiana S.A. y Químicos del Cauca que se encuentren incapacitados.

- Colaboradores de la empresa Química Básica Colombiana S.A. y Químicos del Cauca que se encuentren inactivos o sin contrato laboral.

Tabla 1. Población estratificada

Población finita total	Contratos	Cantidad
133	FEQUIBA	2
	QBC	49
	QCS	57
	QBC TEMPORAL	6
	QCS TEMPORAL	19

QBC (Química Básica Colombiana)

QCS (Químicos del Cauca)

Fuente: Elaboración Propia

5.7 MUESTRA

El ámbito del estudio elegido es una organización de carácter privada que se dedica a la elaboración y comercialización de productos químicos.

La muestra es de 65 personas, que equivale aproximadamente al (49 %) de la población de la organización, con un margen de confiabilidad del 97% y margen de error del 3%, que se distribuye como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2. Muestra estratificada

Población Estratificada	No.	Fracción del extracto	Muestra Estratificada	No.
FEQUIBA	2	0,4887	FEQUIBA	1
QBC	49		QBC	24
QCS	57		QCS	28
QBC TEMPORAL	6		QBC TEMPORAL	3
QCS TEMPORAL	19		QCS TEMPORAL	9
TOTAL	133		TOTAL	65

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

Fuente: www.corporacionaem.com

6. RESULTADOS

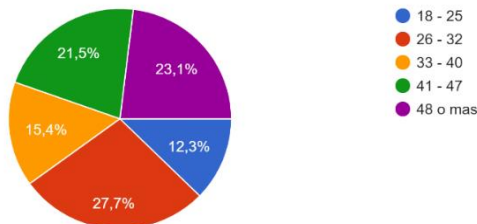
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Para cumplir el objetivo general propuesto en la investigación, la cual pretende determinar el clima organizacional en la empresa Química Básica Colombiana S.A., se consideró elaborar un análisis de las variables que componen el instrumento de recolección de datos.

6.1.1 Generalidades

Gráfico 1. Edad

Escoja el rango de edad en que se encuentra
65 respuestas

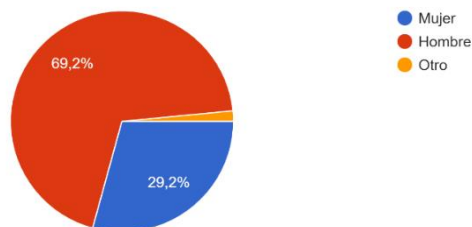


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados en total, el 12,3% tienen la edad entre 18 – 25 años, el 27,7% están entre 26 – 32 años, el 15,4% se encuentran entre 33 – 40 años, el otro 21,5% está entre 41 – 47 años y por último el 23,1% tiene 40 años o más. Lo que da información acerca de un mayor número de integrantes que tienen entre 26 a 32 años en la organización QBC.

Gráfico 2. Sexo

¿Genero?
65 respuestas

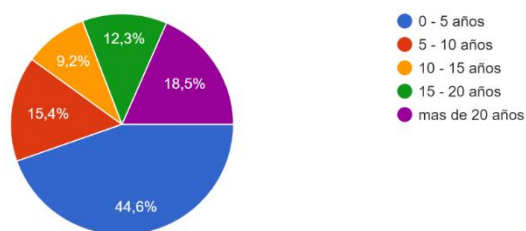


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados en total, el 29,2% son mujeres y el 69,2% son hombres, indicado que existe una mayor presencia de personal masculino.

Gráfico 3. Antigüedad en la organización

¿Antigüedad en la organización?
65 respuestas

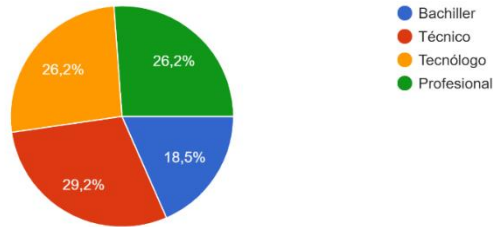


Fuente: Elaboración propia

Referente a la antigüedad de los encuestados se determina que la mayor parte de los empleados (44,6%) tiene entre 0 hasta 5 años perteneciendo a la organización.

Gráfico 4. Nivel académico

¿Nivel académico?
65 respuestas

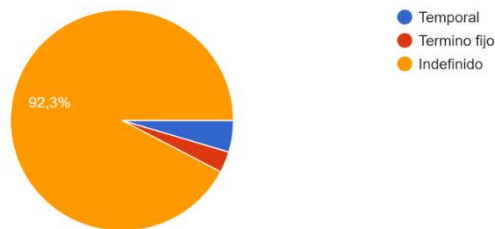


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 18,5% tienen el título de bachiller, el 29,2% poseen nivel técnico, el 26,2% el nivel tecnológico y el 26,2% el nivel profesional; los niveles académicos técnico, tecnológico y profesional son los que más están presentes en similar proporción en la organización.

Gráfico 5. Tipo de contrato

¿Tipo de contrato?
65 respuestas

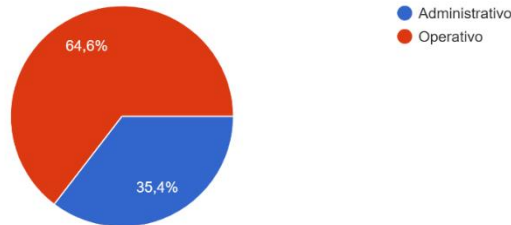


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al presente gráfico se evidencia la superioridad del tipo de contrato indefinido en los encuestados, el cual corresponde al 92,3%.

Gráfico 6. Tipo de cargo

¿Tipo de Cargo?
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 35,4% son de la parte administrativa mientras que el 64,6% corresponde a la parte operativa.

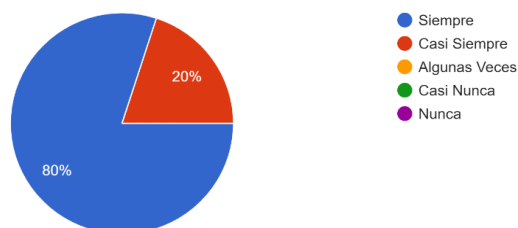
6.1.2 Afirmaciones

6.1.2.1 Variable de Objetivos

Se refiere al conocimiento que el trabajador tiene sobre la razón de ser de la organización QBC. Las afirmaciones expuestas para esta variable serán: 1, 3, 4, 5

Gráfico 7. Afirmación 1

1. Los objetivos de la empresa son claros y ampliamente difundidos
65 respuestas

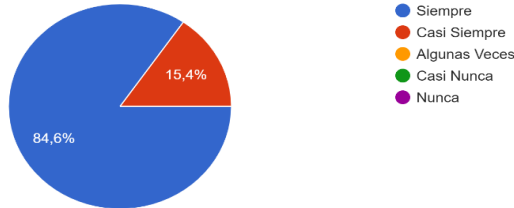


Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 80% de los encuestados tienen claridad acerca de los objetivos de la organización, sin embargo, el 20% casi siempre los tiene claros.

Gráfico 8. Afirmación 3

3. Al ingresar en la compañía recibí oportunamente información acerca de mis obligaciones y labores a desempeñar
65 respuestas

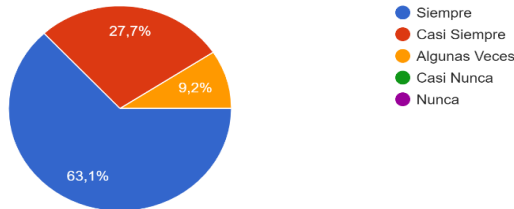


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 84,6% afirman que siempre reciben oportunamente la información, el 15,4% considera que casi siempre recibe la información oportuna de las obligaciones y labores.

Gráfico 9. Afirmación 4

4. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿considera que satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral...sas, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.?
65 respuestas

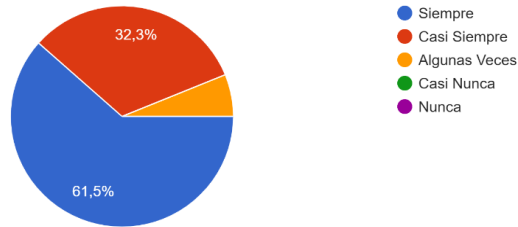


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados respecto a la afirmación planteada, el 63,1% consideran que siempre le satisface. El 27,7% que casi siempre y el 9,2% algunas veces.

Gráfico 10. Afirmación 5

5. Siento que mi participación es tenida en cuenta para lograr las metas de la empresa
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 61,5% de ellos siempre siente que su participación es tenida en cuenta, el 32,3% casi siempre y por último el 6,2% considera que algunas veces.

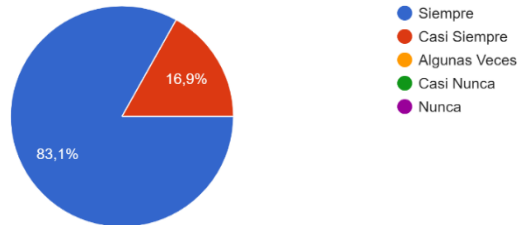
- Más del 80% del personal encuestado dice tener plena claridad de los objetivos de la empresa y se esfuerza por aportar al cumplimiento de los mismos, el 65% está conforme con sus ingresos laborales y las oportunidades de crecimiento que brinda la compañía, el 35% muestra alguna inconformidad con este punto, además de querer ser más tenido en cuenta en cuanto a participación.

6.1.2.2 Variable de Cooperación

Mide procesos de cooperación a nivel formal, es decir, la colaboración que se presenta directamente en la relación de trabajo, así como el deseo de colaborar con otros compañeros. Las afirmaciones expuestas para esta variable son: 8, 9, 12, 13, 16.

Gráfico 11. Afirmación 8

8. Recibo apoyo de mis compañeros cuando tengo dificultades para realizar una labor.
65 respuestas

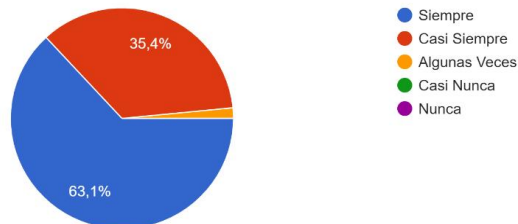


Fuente: Elaboración propia

El 83,1% de ellos consideran que siempre reciben apoyo de sus compañeros si se presenta alguna dificultad, sin embargo, el 16,9% afirma que casi siempre tiene el apoyo de sus compañeros.

Gráfico 12. Afirmación 9

9. Mis compañeros acuden a mi cuando necesitan apoyo.
65 respuestas

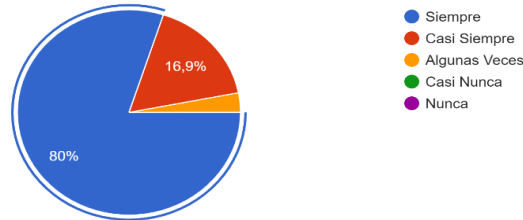


Fuente: Elaboración propia

El 63,1% de los encuestados afirma que siempre sus compañeros acuden a ellos cuando necesitan apoyo, el 35,4% casi siempre y el 1,5% algunas veces.

Gráfico 13. Afirmación 12

12. En esta empresa cuando tenemos conflictos entre compañeros o líderes, los aclaramos de forma cordial
65 respuestas

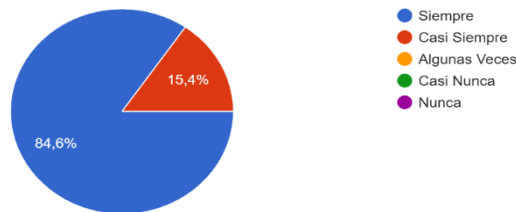


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 80% considera que siempre se aclaran los conflictos de forma cordial, mientras el 16,9% afirma que casi siempre y el 3,1% en algunas ocasiones, siendo superior las respuestas positivas en esta afirmación.

Gráfico 14. Afirmación 13

13. En mi equipo de trabajo se hace uso adecuado de las herramientas para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
65 respuestas

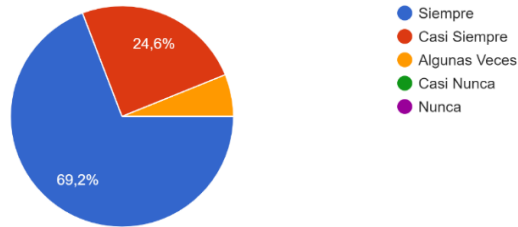


Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 84,6% de los encuestados siempre hace un uso adecuado de las herramientas para la prevención de accidentes de trabajo, mientras que el 15,4% casi siempre hace uso de estas herramientas.

Gráfico 15. Afirmación 16

16. En mi equipo, puedo hablar sin temores con respecto a lo que pasa en el trabajo
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 69,2% considera que siempre puede hablar sin temores con respecto a lo que pasa en el trabajo; 24,6% considera que casi siempre y solo el 6,2% afirma que algunas veces.

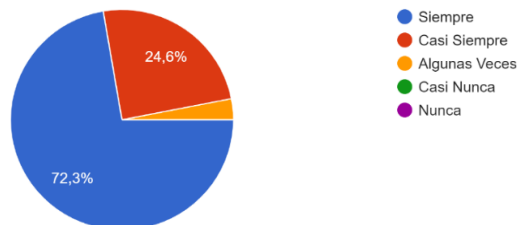
Más del 90% de los encuestados demuestran un alto sentido de compañerismo y apoyo en su grupo de trabajo, además de tener buena disposición para resolver conflictos.

6.1.2.3 Variable de Liderazgo

Mide la capacidad del líder para relacionarse con los colaboradores, al igual que determina la relación de colaborador a líder. Las afirmaciones expuestas para esta variable son: 17, 20, 22, 24, 28.

Gráfico 16. Afirmación 17

17. El líder de mi área es una persona justa que guía y toma decisiones de manera equilibrada.
65 respuestas



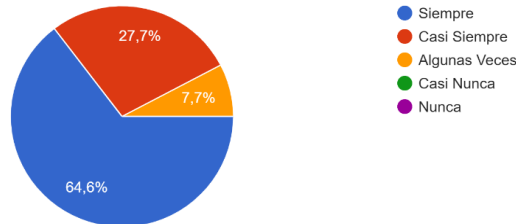
Fuente: Elaboración propia

El 72,3% de ellos considera que su líder siempre toma las decisiones de manera equilibrada el 24,6% casi siempre y solo el 3,1% considera que algunas veces.

Gráfico 17. Afirmación 20

20. Cuando tengo dificultades en mi trabajo acudo a mi líder para solucionarlas.

65 respuestas



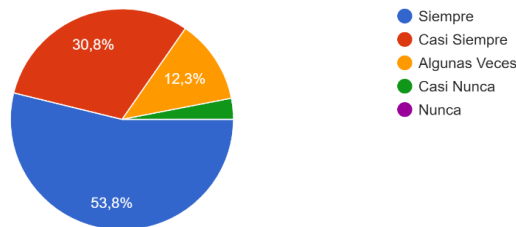
Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 64,6% afirma que siempre, cuando se presentan dificultades, acude al líder para resolverlas, el 27,7% casi siempre y el 7,7% Algunas veces.

Gráfico 18. Afirmación 22

22. Recibo felicitaciones por parte de mi líder cuando me destaco en mi trabajo.

65 respuestas

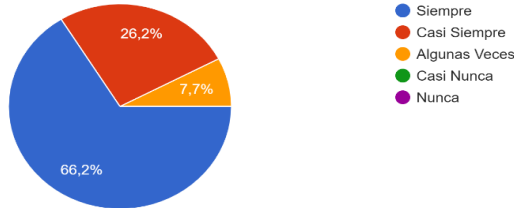


Fuente: Elaboración propia

El 53,8% afirma que siempre recibe felicitaciones cuando destaca en el trabajo, el 30,8% considera que casi siempre, el 12,3% asegura que algunas veces y solo el 3,1% dice que casi nunca.

Gráfico 19. Afirmación 24

24. Mi líder reconoce las potencialidades de las personas de su equipo; creando para ellos oportunidades dentro y fuera de su cargo
65 respuestas

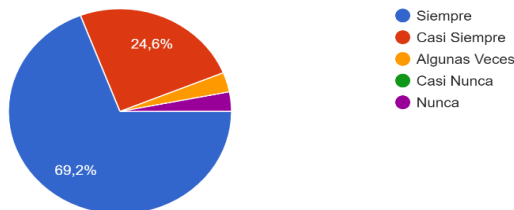


Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 66,2% consideran que su líder siempre reconoce las potencialidades de su equipo, sin embargo, el 26,2% afirma que casi siempre y el 7,7% que algunas veces.

Gráfico 20. Afirmación 28

28. Mi líder es imparcial y oportuno cuando debe señalar y corregir deficiencias en el desempeño de los miembros de su equipo de trabajo
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Conforme a esta afirmación el 69,2% expresan que el líder siempre es imparcial y oportuno a la hora de señalar y corregir a los miembros de su equipo de trabajo, mientras que el 24,6% considera que casi siempre y el 3,1% algunas veces. El porcentaje anterior es igual al que se presenta en la opción nunca correspondiente al 3,1%.

Más del 80% de los encuestados afirma tener un buen líder en su área al cual pueden acudir ante cualquier situación y que este se preocupa por su crecimiento profesional, además de ejercer el tipo de liderazgo adecuado; sin embargo, un

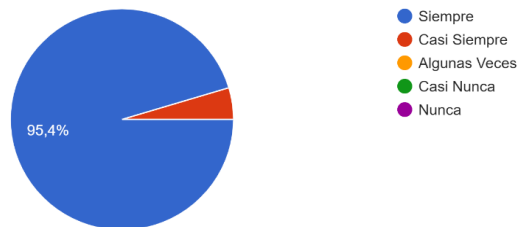
pequeño porcentaje no está conforme con esto y reclama mejoras de su líder en algunos aspectos.

6.1.2.4 Variable de Motivación

Mide comportamientos y actitudes que les permite a los colaboradores el logro de los objetivos planteados. Las afirmaciones expuestas para esta variable son: 29, 31, 32, 41, 43.

Gráfico 21. Afirmación 29

29. Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa.
65 respuestas

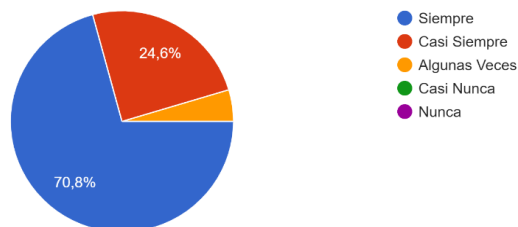


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados 95,4% afirman que siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, mientras que el 4,6% consideran que casi siempre.

Gráfico 22. Afirmación 31

31. El salario y beneficios que recibo por mi trabajo ayudan a mejorar mi calidad de vida.
65 respuestas

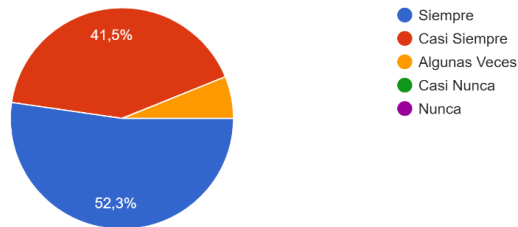


Fuente: Elaboración propia

El 70,8% de ellos considera que el salario y beneficios que reciben por su trabajo ayuda a mejorar su calidad de vida, mientras que el 24,6% afirma que casi siempre y solo el 4,6% algunas veces.

Gráfico 23. Afirmación 32

32. El tiempo que recibo para realizar una labor asignada es suficiente.
65 respuestas

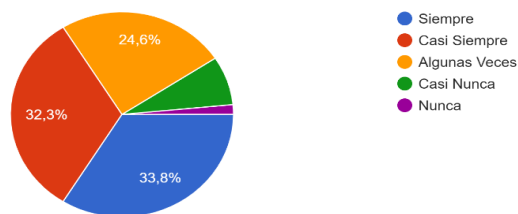


Fuente: Elaboración propia

El 41,5% ellos consideran que siempre cuentan con el tiempo suficiente para realizar la labor asignada, el 41,5% afirma que casi siempre, mientras que el 6,2% asegura que algunas veces.

Gráfico 24. Afirmación 41

41. La compañía, cuenta con medios que facilitan el acceso a planes y programas de bienestar recreación y deporte
65 respuestas

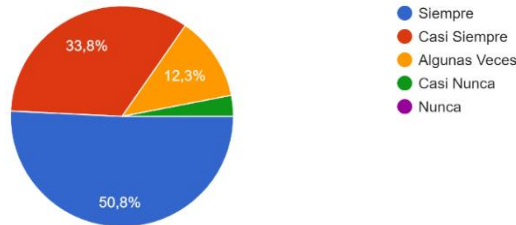


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 33,8% considera que la compañía siempre cuenta con medios que facilitan el acceso a programas y planes de bienestar, mientras que el 32,3% afirma que casi siempre, el 24,6% aseguran que algunas veces, el 7,7% en algunas veces y solo el 1,5% nunca.

Gráfico 25. Afirmación 43

43. La empresa ofrece oportunidades para participar en eventos de formación
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 50,8% afirma que la empresa siempre ofrece oportunidades para participar en eventos de formación, sin embargo, el 33,8% considera que casi siempre, también el 12,3% dice que algunas veces y solo el 3,1% asegura que casi nunca.

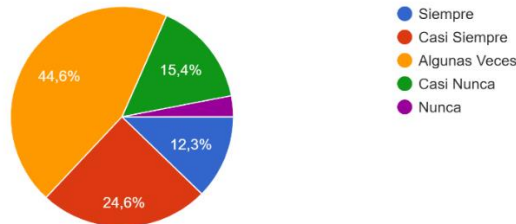
Más del 90% del personal se siente orgulloso de pertenecer a la compañía y se siente satisfecho por el aporte que le da a la misma y así lo comparte a su familia y amigos. El 40% aproximadamente manifiesta que faltan programas y planes de bienestar.

6.1.2.5 Variable de Tiempo libre y recreación

La presente variable mide el tiempo libre y la recreación de los colaboradores de esta empresa. Las afirmaciones expuestas para esta variable son: 44, 46, 47, 48.

Gráfico 26. Afirmación 44

44. La empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas y otras actividades de recreación
65 respuestas

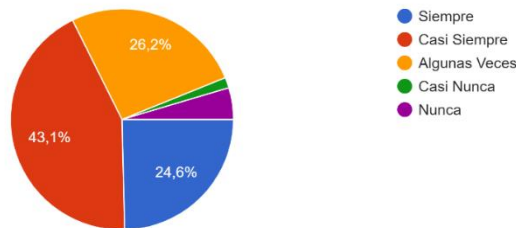


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 44,6% considera que algunas veces la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas y más; el 24,6% afirma que casi siempre, el 15,4% que casi nunca, el 12,3% asegura que siempre y solo el 3,1% asegura que nunca.

Gráfico 27. Afirmación 46

46. Por lo general decido el ritmo al que realizo mi trabajo
65 respuestas

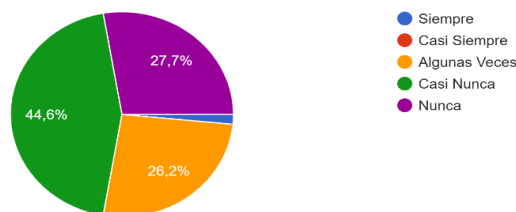


Fuente: Elaboración propia

El 43,1% considera que casi siempre decide el ritmo en el que realiza el trabajo el, 26,2% considera que algunas veces, el 24,6% asegura que siempre, el 4,6% consideran que nunca y solo el 1,5% dice que casi nunca.

Gráfico 28. Afirmación 47

47. Mi responsabilidad laboral interfiere con el tiempo que dedico a mi familia y compromisos personales.
65 respuestas

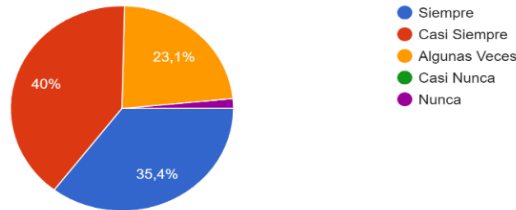


Fuente: Elaboración propia

Para la mayoría de los 65 encuestados correspondientes al 44,6% consideran que casi nunca la responsabilidad laboral interfiere con el tiempo que dedica a su familia o compromisos, el 27,7% afirma que nunca, el 26,2% afirma que algunas veces y solo el 1,5% asegura que siempre.

Gráfico 29. Afirmación 48

48. La empresa ha implementado estrategias que controlen los factores de riesgo que puedan causar estrés a lo largo de la jornada laboral
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 40% de los encuestados asegura que casi siempre la empresa ha implementado estrategias que controlen los factores que puedan causar estrés a lo largo de la jornada, el 35,4% considera que siempre, el 23,1% considera que algunas veces y solo el 1,5% afirma que nunca.

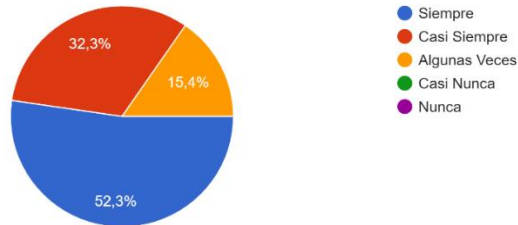
El 42% del personal considera que las actividades recreativas e integración realizadas por la empresa son insuficientes, que deben llevar trabajo a casa o realizarlo en tiempo extra, por lo cual su tiempo libre se ve afectado, sin embargo, tienen presente que la empresa intenta implementar estrategias para mitigar el estrés laboral

6.1.2.6 Variable de relaciones interpersonales y comunicación

La presente variable mide relaciones interpersonales y comunicación de esta empresa. Las afirmaciones expuestas para esta variable son: 49, 50, 51, 55.

Gráfico 30. Afirmación 49

49. Cuando hay cambios en la empresa se comunican a todas las áreas y niveles.
65 respuestas

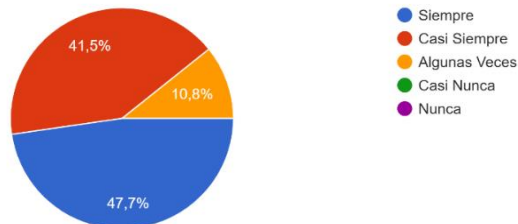


Fuente: Elaboración propia

El 52,3% de los encuestados consideran que siempre que hay cambios en la empresa se comunican a todas las áreas y niveles, el 32,3% afirma que casi siempre y solo el 15,4% asegura que algunas veces.

Gráfico 31. Afirmación 50

50. El nivel de comunicación entre líderes y colaboradores de la compañía es alto y fluido
65 respuestas

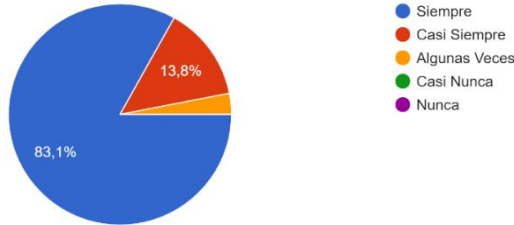


Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 47,7% afirma que siempre el nivel de comunicación entre líderes y colaboradores de la compañía es alto y fluido, el 41,5% considera que casi siempre, mientras que el 10,8% algunas veces.

Gráfico 32. Afirmación 51

51. Me relaciono fácilmente con mis compañeros de otras áreas.
65 respuestas

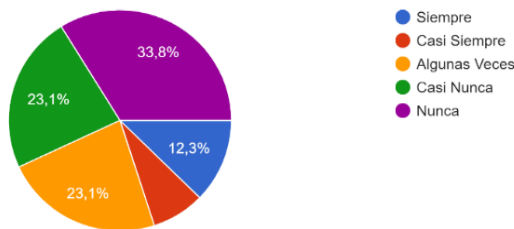


Fuente: Elaboración propia

El 83,1% considera que se relaciona fácilmente con compañeros de otras áreas mientras que el 13,8% casi siempre y solo el 3,1% algunas veces. Lo que expone que en su mayoría los encuestados consideran que siempre se relacionan fácilmente con los compañeros de otras áreas.

Gráfico 33. Afirmación 55

55. La información que recibo es a través de rumores o canales informales de comunicación.
65 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De los 65 encuestados el 33,8% consideran que nunca recibe información a través de rumores o canales informales, el 23,1% afirma que casi nunca; el 23,1% dice que algunas veces, mientras que el 12,3% afirma que siempre y solo el 7,7% dice que casi siempre.

El 80% de los encuestados manifiesta que el nivel de comunicación en la empresa es bueno a todos los niveles, al igual que las relaciones entre el personal de las

diferentes áreas. Sin embargo, el 40% dice recibir algún tipo de información por canales informales o rumores y no de forma oficial.

Pregunta 56

¿En qué aspectos considera usted que la organización Química Básica Colombiana S.A, debería mejorar para tener un mejor ambiente laboral?

Respuestas

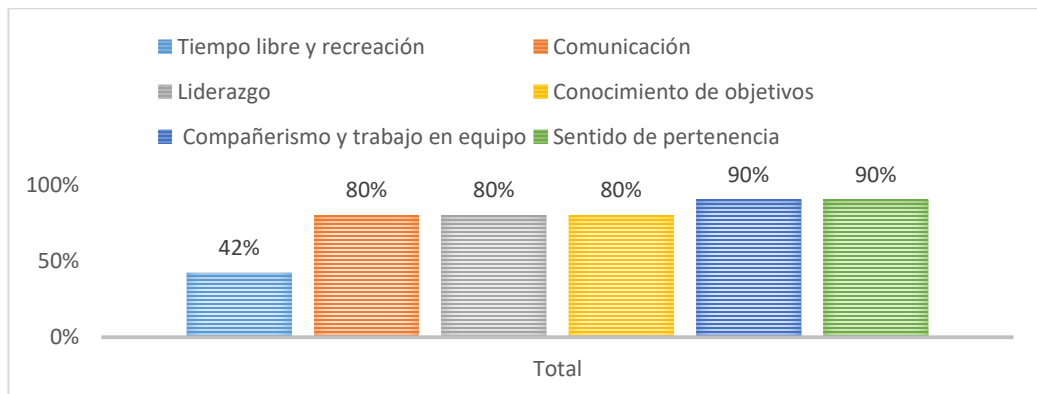
- Considero que en cuanto a lo laboral está muy bien, excelente.
- Considero que la empresa QUÍMICA BÁSICA S.A tiene un excelente ambiente laboral y pienso que debe de seguir así porque es una empresa a la que uno le agrada día a día laboral en ella.
- Crear programas de aprendizaje y desarrollo - plan de carreras.
- Realizar actividades de integración de todas las áreas, para distinguir mejor a los compañeros.
- Retomar actividades que se realizaban en tiempos pasados como paseos, integraciones, capacitaciones; actividades que permitan la interacción de sus trabajadores por fuera de la empresa, en un ambiente diferente al laboral, pienso que afianza lazos de amistad y podemos conocer mejor a las personas.
- Capacitación en tolerancia y comprensión del rol de cada uno en sus respectivas funciones.
- En términos generales, el ambiente laboral es excelente, con el ingreso de personal nuevo se ha perdido en muchas ocasiones la cordialidad (en especial el saludo) que siempre ha sido un bastión de las relaciones entre compañeros.
- Realizar actividades de integración y recreación.
- Más espacio para el deporte.
- Realizar paseos y actividades para mejorar la integración.

- Actividades de esparcimiento.
- Promover compañerismo mediante actividades.
- Más descansos para personal de turnos, más tiempo para compartir con la familia.
- Mejorar comunicación entre áreas.
- Mejorar el servicio del casino.
- Mejorar la planeación para liberar la alta carga laboral.
- Más actividades de capacitación en actividades diferentes a las laborales.
- Reincorporar la jornada deportiva semanal.

6.2 FACTORES CRÍTICOS

De acuerdo con resultados obtenidos en el instrumento de medición de clima organizacional aplicado a Química Básica Colombiana S.A, se pudieron identificar las variables que más impactan el clima de la organización.

Gráfico 34. Factores críticos del clima organizacional



Fuente: elaboración propia

Tabla 3, Factores críticos

Variable	Definición	Total
Sentido de pertenencia	Describe el compromiso e identificación que los colaboradores tienen con la organización, define el vínculo emocional entre el personal y su lugar de trabajo al igual que con los valores que representan la organización	90%
Conocimiento de los objetivos	Indica el nivel de comprensión que tiene el colaborador de los objetivos corporativos e ideales de la compañía, lo cual le permite un desarrollo más eficiente de sus funciones.	90%
Compañerismo y trabajo en equipo	Enseña la capacidad que tienen los colaboradores para relacionarse con sus compañeros y desarrollar funciones en conjunto en forma coordinada, inteligente y enfocada hacia los objetivos de la organización.	80%
Liderazgo	Muestra la capacidad que tienen los líderes para guiar, dirigir y motivar a sus colaboradores, al igual que la percepción que estos tienen acerca del tipo de liderazgo ejercido en cada una de sus áreas.	80%
Comunicación	Define la sensación que tiene el personal en cuanto a los canales utilizados para la transmisión de información referente a cambios y decisiones que puedan afectar el entorno laboral.	80%
Tiempo libre y recreación	Enseña la percepción que tienen los colaboradores con relación a la carga laboral	42%

	que presentan y los correctivos que adopta la compañía para mitigar los niveles de estrés causados; de igual manera muestra el grado de aceptación que tiene el personal acerca de las actividades recreativas e integración realizadas por la empresa.	
--	---	--

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se entiende que un plan de mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones.

A continuación, se presenta el plan de mejoramiento como resultado del análisis realizado a los entornos de la organización Química Básica Colombiana S.A, tomando en cuenta los hallazgos (falencias) que deben ser ajustados y corregidos con el plan de mejoramiento planteado.

Tabla 4, Plan de mejoramiento

Plan de mejora miento	Objetivo de mejoramiento	Actividad	Fechas		Responsable	Frecuencia	Presupuesto
			Inicio	Final			
Fortalecimiento de la comunicación	Generar una comunicación más fluida y confiable dentro de la compañía, compartida a todos los niveles por igual.	Continuar fortaleciendo las estrategias y canales de comunicación descendente, buscando disminuir el nivel de credibilidad en el rumor y aumentar la confianza en la comunicación oficial.	Julio /01/ 2021	N/A	Área de Gestión Humana y líderes de proceso	Permanente	\$ 5'000.000
		Establecer mecanismos para mejorar la	Julio /01/ 2021	Julio /31/ 2021	Área de Gestión Humana y	Semestral	N/A

		oportunidad en la divulgación de información a través de canales internos, determinando los más adecuados para cada población.			líderes de proceso		
		Reforzar los procedimientos y prácticas para la transmisión de la información desde la gerencia y direcciones hasta la base, validando la recepción y el entendimiento de la misma.	Julio /15/ 2021	Julio /24/ 2021	Área de Gestión Humana y líderes de proceso	semestral	\$ 1'500.000

Tabla 4, (continuación)

Plan de mejora miento	Objetivo de mejoramiento	Actividad	Fechas		Responsable	Frecuencia	Presupuesto
			Inicio	Final			
Fortalecimiento de reconocimiento	Generar motivación y satisfacción a los colaboradores, mediante el reconocimiento a su esfuerzo diario e incentivar en los líderes la cultura del agradecimiento.	Indagar con los colaboradores acerca de la manera en que esperan ser reconocidos por sus logros y aportes individuales y en conjunto.	Julio /01/ 2021	Julio /30/ 2021	Área de gestión humana	Semestral	\$ 500.000
		Revisar las estrategias de reconocimiento actualmente utilizadas por los líderes para valorar los aportes de sus colaboradores.	Agosto /02/ 2021	Agosto /06/ 2021	Área de gestión humana y líderes de proceso	semestral	N/A
		Adoptar nuevas metodologías que faciliten a los líderes reconocer	Agosto /09/ 2021	Agosto /20/ 2021	Área de gestión humana y líderes de proceso	Semestral	\$ 3'000.000

		el trabajo de sus equipos y los colaboradores, reconocerse entre sí, alineando las expectativas de las personas y los intereses de la compañía.					
		Establecer nuevos mecanismos motivacionales, ya sean psicológicos o económicos dependiendo de los recursos que la compañía desee invertir.	Julio /30/ 2021	Agosto /06/ 2021	Área de gestión humana y gerencia	Semestral	Dependiendo de los mecanismos utilizados

Tabla 4, (Continuación)

Plan de mejoramiento	Objetivo de mejoramiento	Actividad	Fechas		Responsable	Frecuencia	Presupuesto
			Inicio	Final			
Fortalecimiento de liderazgo	Consolidar líderes que inspiren a sus colaboradores a mejorar en sus funciones, aportar de mejor manera a los objetivos de la compañía y a crecer personal y profesionalmente.	Fortalecer en los líderes la capacidad de retroalimentar de manera más constructiva y motivadora el desempeño y logro de sus equipos, a nivel grupal e individual.	Septiembre /01/ 2021	Septiembre /7/ 2021	Gestión Humana y Líderes de proceso	Semestral	\$ 5'000.000
		Establecer en la compañía el plan carrera, con el fin de promover el crecimiento de sus colaboradores y consolidar el posicionamiento de la empresa ante el mercado.	Julio /05/ 2021	Agosto /05/ 2021	Gestión Humana	Semestral	\$ 5'000.000
		Fomentar en cada colaborador, por	Julio /01/	N/A	Líderes de proceso	Permanente	\$ 3'000.000

		medio de sus líderes, la necesidad y la oportunidad de capacitarse con el fin de mejorar su posición en la compañía y hacer uso del plan carrera.	2021				
		Implementar reuniones periódicas con los grupos primarios donde se traten temas de interés al área y se planteen necesidades o soluciones a diferentes situaciones.	Julio /30/ 2021	Julio /30/ 2021	Líderes de proceso	Mensual	N/A

Tabla 4, (Continuación)

Plan de mejora miento	Objetivo	Actividad	Fechas		Responsable	Frecuencia	Presupuesto
			Inicio	Final			
Fortalecimiento del sentido de pertenencia y tiempo libre	Generar un mejor ambiente de trabajo, minimizar los niveles de estrés y carga laboral en los colaboradores.	Establecer nuevos mecanismos de integración del personal mediante actividades lúdicas que permitan el sano esparcimiento dentro y fuera del horario laboral.	Octubre /14/ 2021	Octubre /14/ 2021	Gestión Humana y gerencia	trimestral	\$ 15'000.000
		Retomar las actividades deportivas dentro de las prácticas de la compañía como un medio de liberación del estrés y presión laboral.	Octubre /15/ 2021	Octubre /15/ 2021	Gestión Humana y gerencia	Semanal	\$ 5'000.000
		Implementar un plan de capacitaciones	Julio /05/ 2021	Julio /19/ 2021	Gestión Humana	Bimestral	\$ 3'000.000

		para los colaboradores con temas que sirvan de herramientas para mejorar su desempeño dentro de la compañía y fuera de ella.					
		Revisar y mejorar el sistema de rotación de turnos y tiempos de descanso de los colaboradores como mecanismo de mitigación al estrés laboral.	Julio /05/ 2021	Julio /19/ 2021	Gestión Humana	Trimestral	N/A
		Involucrar de manera más activa a las familias de los colaboradores en las actividades de recreación de estos, incluso en el reconocimiento del espacio diario de trabajo.	Agosto /16/ 2021	Julio /20/ 2021	Gestión Humana	Semestral	\$ 15'000.000
		Determinar actividades donde se refuerce a los colaboradores la importancia de pertenecer a la compañía y lo valiosos que son para la consecución de los objetivos de la organización.	Noviembre /01/ 2021	Noviembre /05/ 2021	Gestión Humana	Trimestral	\$ 5'000.000
		Reforzar el sistema de inducción al personal que ingresa o reinducción para los colaboradores que ya pertenecen a la	Julio /05/ 2021	Julio /19/ 2021	Gestión Humana	Permanente	\$ 10'000.000

		organización, con el fin de fortalecer los valores y objetivos corporativos, así como las herramientas y mecanismos que tienen a su disposición para el buen desarrollo de sus funciones.					
--	--	---	--	--	--	--	--

8. COMPONENTE ÉTICO DEL ESTUDIO

La ética es un valor que en algunas ocasiones corre el riesgo de olvidarse o dejarse de lado; para que esto no ocurra y los procesos de investigación no den la espalda a estos valores éticos, es necesario considerar que “el carácter de la investigación es la búsqueda de nuevos conocimientos”, por lo que su fin hace posible obtener aportes que permiten la solución de conflictos o falencias que se presenten en el objeto de estudio determinado previamente.

El gerente, la directora de gestión del talento humano y los colaboradores de Química Básica Colombiana S.A. fueron informados sobre la naturaleza, objetivos y finalidad de la investigación; fueron resueltas las dudas que tenían, lo que permitió un mayor entendimiento y así mismo una mejor exposición y colaboración para llevar a cabo lo planeado.

Las personas implicadas en esta investigación gozaron de absoluta libertad en aceptar o rechazar su participación al momento de contestar el instrumento que se aplicó para medir el clima organizacional de la organización.

Teniendo en cuenta los componentes éticos, cabe anotar que se tuvo en cuenta una estricta confidencialidad (no se divulgan nombres) de los implicados en la aplicación del instrumento, garantizando el anonimato de los trabajadores y la confiabilidad de la información obtenida de ellos.

9. DISCUSIÓN

Como se determinó al inicio de la investigación, uno de los objetivos se centró en realizar un diagnóstico acerca del clima organizacional en Química Básica Colombiana S.A de Caloto Cauca. Su propósito se orientó a diseñar un plan de mejora que aporte beneficios al ambiente laboral que presenta la organización.

La pertinencia la de propuesta anterior se sustentó en el hecho de que el comportamiento de algunos de los miembros de la organización ha variado de manera negativa en los últimos meses, haciéndose presente en aspectos como la motivación, comunicación, liderazgo y demás, provocando inconvenientes en las diferentes áreas funcionales de la organización e imposibilitando el buen desarrollo de actividades o procesos.

Teniendo en cuenta los resultados más destacados en el diagnóstico del clima organizacional en la empresa Química Básica Colombiana S.A, gracias a la muestra constituida por colaboradores de la empresa, se observa que el 92,3% de los colaboradores cuenta con un contrato de tipo indefinido lo cual representa para muchos de ellos seguridad y estabilidad laboral. Este hallazgo se puede relacionar con lo afirmado por Baquero, Quintero y Herrera (2013) puesto que la consecución de uno de los principales objetivos de una organización es modular y proveer un ambiente laboral sano a sus colaboradores y de esta manera aportar a su formación y posicionamiento como compañía competente dentro del mercado laboral. De esto se puede concluir que, para el logro de objetivos se debe contar con un personal con buenas competencias laborales, lo cual es un proceso para nada corto, lo que a su vez deriva en la importancia de la estabilidad laboral.

Del mismo modo, el 80% de los colaboradores manifiestan tener claridad acerca de los objetivos y políticas corporativas, mientras que el 20% expone algún tipo de duda acerca de este tema. Estos resultados se relacionan con lo que afirma Sarmiento y Valero (2014), quienes destacan que la inversión que realizan las organizaciones en el mejoramiento del clima organizacional, con un enfoque y objetivos claros, construye un ambiente laboral saludable que fomenta el compromiso de los empleados, mejora la calidad de vida de los mismos y contribuye a su vez al aumento de la productividad para el logro de los objetivos organizacionales (p. 64).

Taştan (2013) afirma que existen relaciones directas positivas confirmadas entre el autoliderazgo innovador y el clima organizacional participativo, permitiendo

presumir que existe una relación entre las variables “liderazgo” y “clima organizacional”. En nuestro análisis el 90% de los colaboradores encuestados muestran un nivel de participación, cooperación y trabajo en equipo, lo que permite el desarrollo y alcance de las actividades colectivas y favorece la integración entre los miembros de la organización. El 80% de los encuestados considera adecuado el nivel del liderazgo dentro de su área y el 20% restante manifiesta algún tipo de inconformidad en cuanto a lo evidenciado en la compañía y en cada una de sus áreas, por ende, es importante el seguimiento y control de los indicadores que midan dicha variable, la gestión y relación del líder con los operarios. Definitivamente se debe considerar que el liderazgo es una variable vital que permite ejecutar las ideas planteadas por los directivos, las cuales buscan la rentabilidad y sostenibilidad de la organización. Hage & Hangsing (2020) citados en el estado del arte del presente estudio, consideran que el clima organizacional juega un papel importante al influir en el desempeño de los empleados en el entorno laboral, ya que tiene un gran impacto en la motivación y la satisfacción laboral.

Existe en la actualidad la necesidad de desarrollar y mantener un clima organizacional óptimo y sostenible que permita el cumplimiento de metas, el aumento de la productividad y un nivel considerable de comunicación, relaciones interpersonales y cierto nivel de cooperación. Todos estos factores juntos no aseguran en un 100% la estabilidad de una compañía, pero sí permiten luchar y mantener la buena competitividad para lograrlo. En un entorno contemporáneo lleno de incertidumbres es de suma importancia alcanzar el nivel indicado que disminuya las dudas y miedos de la organización, lastimosamente no es el pensar de todas las empresas.

10. CONCLUSIONES

A partir de los datos recolectados con el instrumento de medición aplicado en esta investigación a la población objeto de estudio, se logra concluir que:

- Al aplicar la encuesta a los colaboradores de la empresa Química Básica Colombia S.A. con el fin de determinar el clima organizacional actual se puede concluir que existe un buen ambiente de trabajo con aspectos que benefician el desempeño del recurso humano. De igual manera se logra identificar los factores críticos que impactan en el clima de forma positiva o negativa, para los cuales se hace necesario aplicar el plan de mejoramiento diseñado con el propósito de fortalecer aquellas variables que presentan deficiencias.
- Existe actualmente un clima organizacional que se puede calificar como satisfactorio, debido a que varios grupos de proposiciones puntuaron por encima de del 80% en relación con trabajo en equipo, liderazgo, cooperación, motivación y el conocimiento de los objetivos, sin embargo, los resultados también muestran cierto decrecimiento en la variable de tiempo libre y recreación, al igual que en la de comunicación; a pesar de que en esta la puntuación no es baja, sí denota falencias que deben de ser atendidas.
- La variable de tiempo libre y recreación muestra la necesidad de establecer prácticas que alineen la estrategia corporativa con el bienestar de los colaboradores, los cuales están manifestando mediante esta evaluación la escasez de actividades que permitan reducir la carga laboral e integrarlos de una manera diferente a la jornada habitual.
- Es importante la implementación de un plan de mejoramiento que fortalezca las variables que muestran algún tipo de debilidad en los resultados de la evaluación con el fin de mejorarlos y de igual manera consolidar el desarrollo de un buen clima organizacional.
- Se puede concluir que las organizaciones deben estar en constante monitoreo del clima organizacional, debido a la importancia que este representa dentro de las empresas colombianas. Este tipo de seguimiento permite detectar de manera oportuna el decrecimiento de las variables al igual que el fortalecimiento del ambiente de trabajo, lo cual finalmente se va a reflejar en el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer divulgación de los datos arrojados por la encuesta aplicada a los colaboradores de todos los niveles, haciendo partícipes a cada uno de ellos de las acciones que se realizarán a partir de la medición del clima organizacional.
- Realizar sesiones de despliegue de resultados por cada área, acompañándolos de definición de planes de acción transversales e involucrando a todos los líderes de procesos, estableciendo cómo se pueden mejorar estos en cada equipo de trabajo y concientizarlos acerca de su rol e impacto en la gestión del clima de la organización.
- Profundizar cualitativamente en los focos de acción, con el objetivo de identificar los factores que determinan el nivel de actualidad del clima organizacional de una manera más exacta y cuando se requiera, atacarlos directamente en la fuente misma de su origen.
- El área de gestión humana en colaboración con los líderes de proceso, debe hacer seguimiento y control al cumplimiento de las acciones tomadas, generar indicadores que permitan medir la efectividad de dichas medidas y fortalecerlas o re direccionarlas si es necesario.
- Se debe vincular de manera activa a la gerencia general, con el fin de garantizar los espacios para la realización de las actividades programadas y asegurar así mismo los recursos necesarios para llevarlas a buen término.
- Realizar en espacios de tiempo más reducido, evaluaciones de microclima laboral en las diferentes áreas, con el fin de detectar posibles variaciones que afecten el ambiente general y así atacarlos de manera efectiva.

12. REFERENCIAS

Ali Giraldo, W., Romero Reales, I., y Andrés Vizcaíno, C. (2011). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. Unimagdalena, 120.

Anibal, c., Manosalvas Vaca, I., y Nieves, j. (11 de mayo de 2011). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación
Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11364/Organization%20climate%20and%20job%20satisfaction%20a%20rigorous%20quantitative%20analysis%20of%20their%20relationship.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Baquero Barriga, F., Quintero Chavarría, L., y Herrera Cubides, S. (06 de 2013). Análisis de las variables que inciden en el clima organizacional y propuesta de mejora
Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3377/An%C3%A1lisis%20De%20Las%20Variables%20Que%20Inciden%20En%20El%20Clima%20Organizacional%20y%20Propuesta%20de%20Mejoramiento%20De%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barceló, J. (2019). Características del liderazgo transformacional Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>

Brito Carrillo, C., Redondo, P., y Cardona Arbeláez, D. (26 de 07 de 2019). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio
Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lang=es

Castro Gaytán, M. (enero de 2015). El clima organizacional y la cultura como factores relevantes en la implementación de un proceso de gestión educativa. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/30809.pdf>

Chiang M, J. M. (2010, Pg.149). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Contreras Chavarría, B., & Matheson Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir el clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. 29.

Corichi García, A., Hernández García, T. J., & García Velázquez, M. (s.f). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%A Da%20de%20clima%20Organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepcci%C3%B3n>.

Divekar, R., & Ramakrishnan, R. (17 de 01 de 2020). Talent Management in Academia – The Indian Business School Scenario Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1240551.pdf>

Espinoza Santeli, M., Jiménez Vera, A. (16 de Julio de 2018). <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392019000100261&lang=es

Fajardo Miramag, A. C. (2018). Plan de mejoramiento para fortalecer el clima organizacional en la empresa impresos Richard. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de occidente.

García, M. y Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali Colombia. Documento inédito.

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Santiago de Cali: Universidad del valle, 54 – 57.

Hage, S., & Hangsing, E. (16 de 01 de 2020). Perception of Teachers on Organizational Climate of School : A Comparative study Obtenido de <https://zenodo.org/record/3784648#.XsNySWWhKjIU>

KÖSE, A. (2016). The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate. Obtenido de www.iiste.org: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1115916.pdf>

López Arango, A., & González Tobón, E. (2009). Diagnóstico del clima organizacional y plan de mejoramiento para la empresa de confección vía libre. Medellín: Universidad San Buenaventura facultad de psicología, 34 - 35.

López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallés): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

Malagón Londoño, G. (2013). Salud publica perspectiva. Bogotá: Recuperado de: <https://www-medicapanamericana.com.endeporte.basesdedatosezproxy.com/VisorEbookV2/Ebook/9789588443454?token=b905acc4-f686-4f99-8d98-270ab3214b21#> {%22Pagina%22: %221%22, %22Vista%22: %22Indice%22, %22Busqueda%22: %22%22}.

Meneses, J., & Rodríguez, D. (s.f). *El cuestionario y entrevista*. Universitat Oberta de Catalunya.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). Definición disruptivo. Obtenido de <https://definicion.de/disruptivo/>

Pérez, A. (06 de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017

Picon Duarte, A. (2008). Estudio de clima organizacional en la empresa colombiana de extrusión Extrucol S.A, Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/690/digital_17327.pdf?sequence=1

Pérez de Maldonado, Isabel, & Maldonado Pérez, Marisabel, & Bustamante Uzcátegui, Suleima (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio

organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248. [Fecha de Consulta 2 de mayo de 2021]. ISSN: 1316-0087. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65821209>

Sagredo Lillo, E., & Castelló Tarrida, A. (mayo de 2019). *Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile* Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n2/1409-4703-aie-19-02-1.pdf>

Sarmiento Romero, P., & Valero Silva, P. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional*. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stacy H., L., & Ha-Brookshire, J. (01 de enero de 2017). *Clima ético y actitud laboral en la intención de rotación de los empleados minoristas de moda y el rendimiento de sostenibilidad organizacional percibida: un estudio transversal* Obtenido de <https://www.translatetheweb.com/?from=en&to=es&dl=es&rr=UC&a=https%3a%2f%2fpubag.nal.usda.gov%2fcatalog%2f6519140>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Batista, P. L. (1998). *Metodología de la investigación*.

Schein, E. *El liderazgo y la cultura organizacional*. *En El Líder del Futuro. Nuevas perspectivas, estrategias y prácticas para la próxima era* (1996). Fundación Peter Drucker: Deusto

Significados.com. *Significado de Cuestionario* (2017) Disponible en: <https://www.significados.com/cuestionario/> Consultado: 12 de junio de 2021.

Taştan, S. (3 de abril de 2013). *Las influencias del clima organizacional participativo y el autoliderazgo en el comportamiento innovador y los roles de la participación laboral y la personalidad proactiva: una encuesta en el contexto de las pymes en Izmir* Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813005818>

Toscani Jiménez, D. (10 de 2007). El microclima laboral y su influencia en los trabajadores Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/6/0/5/pd0000018605.pdf>

Ubilla, M., Avendaño, M., & Lapo Maza, M. (20 de 11 de 2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592315000583?token=7A35274C1A25E5DA29BD1D4958961DE6B6F441B7D56041F65639DDB0A8DC584186E23CC8068B810D203399DAF7E44B68>

Valadez, L., Flores, M., & Rivera, A. (06 de 2010). Variables del clima organizacional que preceden a la aparición del fenómeno mobbing, en una organización mexicana. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782010000100007&lang=es

Valencia, J. (10 de 02 de 2020). Caso éxito areandina felicidad Obtenido de http://www.gestionhumana.com.endeporte.basesdedatosezproxy.com/gh4/BancoConocimiento/C/caso_exito_areandina_felicidad/caso_exito_areandina_felicidad.asp

ANEXOS

Anexo A, Carta de autorización Q.B.C



La suscrita Asistente de gestión humana de
QUIMICA BÁSICA COLOMBIANA S.A. En uso de las facultades:

HACE CONSTAR

Que los Señores **Heriberto Palta Villegas**, Identificado con cédula de ciudadanía No. **94.527.526** expedida en Cali, Valle, **Jhoan Esteban Cuesta** Identificado con cédula de ciudadanía N° **1.143.863.783** expedida en Cali, Valle y **María Lizeth García**, Identificada con cédula de ciudadanía N° **67.039.068** expedida en Cali, Valle. Estudiantes de la Institución Universitaria **ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE** matriculados en **NOVENO SEMESTRE (9º)** del Programa **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, se encuentran autorizados para realizar su trabajo de grado, desarrollando el diagnóstico y el plan de mejoramiento de clima organizacional de la compañía. Para tal efecto se le proporcionará toda la información que se requiera a título académico, con el fin de que puedan llevar a cabo su labor.

Se expide esta certificación a petición del interesado para **ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE**

En constancia se firma en Caloto, Cauca a los (09) días del mes de Marzo de dos mil Veintiuno (2021).

Atentamente,

MARIA DEL MAR SIBAJA LÓPEZ
Asistente de Gestión Humana
c.c. Fólder Personal



Carrera 100 No. 16 - 20 Oficina 601 Edificio Avenida 100. Cali - Valle
Planta: Sitio La Cuelga, Vereda San Nicolás, Caloto, Cauca, Colombia
NIT. 890.312.652-0 PBX: (57)(2) 488 36 36 A.A. 569
qbasica@qbasica.com www.qbasica.com

Anexo B, Instrumento de recolección de datos

Instrumento de Recolección de Datos Para Medir el Clima Organizacional en Química Básica Colombiana S.A. y Químicos del Cauca S.A.S.

Cordial saludo, con el propósito de conocer el diagnóstico del clima organizacional y que este, permita diseñar un plan de mejoramiento que posibilite mantener y/o mejorar la relación laboral dentro de la organización. Nos permitimos someter a su consideración una serie de afirmaciones que se plantearán a continuación. De antemano gracias por su colaboración y disposición para completar la respectiva encuesta.

***Obligatorio**

1. Escoge la empresa a la que perteneces

Marca solo un óvalo.

- Química Basica Colombiana S.A.
 Químicos del Cauca S.A.S

2. Escoja el rango de edad en que se encuentra *

Marca solo un óvalo.

- 18 - 25
 26 - 32
 33 - 40
 41 - 47
 48 o mas

3. ¿Genero? *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
 Hombre
 Otro

4. ¿Antigüedad en la organización? *

Marca sólo un óvalo.

- 0 - 5 años
 5 - 10 años
 10 - 15 años
 15 - 20 años
 mas de 20 años

5. ¿Nivel académico? *

Marca sólo un óvalo.

- Bachiller
 Técnico
 Tecnólogo
 Profesional

6. ¿Tipo de contrato? *

Marca sólo un óvalo.

- Temporal
 Termina fijo
 Indefinido

7. ¿Tipo de Cargo? *

Marca sólo un óvalo.

- Administrativo
 Operativo

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el conocimiento del colaborador con respecto a los objetivos y políticas corporativas

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una X su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

8. 1. Los objetivos de la empresa son claros y ampliamente difundidos *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

9. 2. Aporto activamente en el cumplimiento de los objetivos de la compañía *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

10. 3. Al ingresar en la compañía recibí oportunamente información acerca de mis obligaciones y labores a desempeñar *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

11. 4. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿considera que satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

12. 5. Siento que mi participación es tenida en cuenta para lograr las metas de la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

13. 6. Tengo claridad en los objetivos de mi área y me esfuerzo por cumplirlos *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el nivel de cooperación y trabajo del colaborador y su equipo de trabajo

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una X su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

14. 7. Participo activamente en la solución de problemas en mi área. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

15. 8. Recibo apoyo de mis compañeros cuando tengo dificultades para realizar una labor. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

16. 9. Mis compañeros acuden a mi cuando necesitan apoyo. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

17. 10. Cuento con todos las herramientas y recursos para realizar mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

18. 11. En mi equipo de trabajo valoran mi opinión a la hora de buscar soluciones. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

19. 12. En esta empresa cuando tenemos conflictos entre compañeros o líderes, los aclaramos de forma cordial *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

20. 13. En mi equipo de trabajo se hace uso adecuado de las herramientas para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

21. 14. El ambiente físico en el que trabajo es el adecuado para desarrollar mis actividades *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

22. 15. Las áreas de la empresa cuentan con adecuadas condiciones de aire, iluminación, ruido y espacio *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

23. 16. En mi equipo, puedo hablar sin temores con respecto a lo que pasa en el trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el nivel de liderazgo en el área de cada colaborador.

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una X su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

24. 17. El líder de mi área es una persona justa que guía y toma decisiones de manera equilibrada. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

25. 18. Recibo instrucciones claras y a tiempo por parte de mi líder para realizar mejor mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

26. 19. Mi líder me trata de manera cordial y respetuosa. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

27. 20. Cuando tengo dificultades en mi trabajo acudo a mi líder para solucionarlas. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

28. 21. Participo activamente en las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

29. 22. Recibo felicitaciones por parte de mi líder cuando me destaco en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

30. 23. Cuando me dirijo a mi líder me escucha activamente y entiende lo que digo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

31. 24. Mi líder reconoce las potencialidades de las personas de su equipo; creando para ellos oportunidades dentro y fuera de su cargo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

32. 25. Mi líder coordina adecuadamente el trabajo de mi área *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

33. 26. Mi líder incentiva la formación, la capacitación y el desarrollo profesional *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

34. 27. Recibo apoyo de mi líder en aspectos laborales y personales *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

35. 28. Mi líder es imparcial y oportuno cuando debe señalar y corregir deficiencias en el desempeño de los miembros de su equipo de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el nivel de motivación y sentido de pertenencia que tienen los colaboradores para con la empresa

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una X su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

36. 29. Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

37. 30. Estoy satisfecho con mi trabajo y el aporte que doy a la compañía. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

38. 31. El salario y beneficios que recibo por mi trabajo ayudan a mejorar mi calidad de vida. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

39. 32. El tiempo que recibo para realizar una labor asignada es suficiente. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

40. 33. Comento con mi familia y amigos lo bien que me siento de trabajar en la empresa. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

41. 34. Las funciones de mi cargo me permiten desarrollar mis capacidades profesionales *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

42. 35. Asumo con actitud positiva y llevo a término cada compromiso adquirido en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

43. 36. En mi área hacemos uso correcto de los recursos de la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

44. 37. Siento tranquilidad en dejar mis pertenencias en mi sitio de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

45. 38. Siento que tengo estabilidad laboral *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

46. 39. Estoy satisfecho como la empresa reconoce, respeta y valora los saberes y aportes realizados por los colaboradores *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

47. 40. Valoro los programas de bienestar dirigidos al colaborador y su familia *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

48. 41. La compañía, cuenta con medios que facilitan el acceso a planes y programas de bienestar recreación y deporte *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

49. 42. Contamos en la empresa con un ambiente motivante y estimulante para trabajar *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

50. 43. La empresa ofrece oportunidades para participar en eventos de formación *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el tiempo libre y de recreación que tienen los colaboradores de esta empresa

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una X su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

51. 44. La empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas y otras actividades de recreación *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

52. 45. A menudo debo llevar trabajo a la casa para realizarlo en ella. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

53. 46. Por lo general decido el ritmo al que realizo mi trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

54. 47. Mi responsabilidad laboral interfiere con el tiempo que dedico a mi familia y compromisos personales. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

55. 48. La empresa ha implementado estrategias que controlen los factores de riesgo que puedan causar estrés a lo largo de la jornada laboral *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

AFIRMACIONES

El siguiente grupo de afirmaciones pretende evaluar el nivel de comunicación en la compañía

Como guía, se sugiere la siguiente escala de medición y en la cual debe marcar con una **X** su respuesta:

Calificación	Nivel	Criterio guía
1	Siempre	Se cumple correctamente lo planteado en la afirmación
2	Casi Siempre	Se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
3	Algunas Veces	cumple mas o menos con lo planteado en la afirmación
4	Casi Nunca	No se cumple en ocasiones lo planteado en la afirmación
5	Nunca	No se cumple lo planteado en la afirmación.

56. 49. Cuando hay cambios en la empresa se comunican a todas las areas y niveles. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

57. 50. El nivel de comunicación entre lideres y colaboradores de la compañía es alto y fluido *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

58. 51. Me relaciono fácilmente con mis compañeros de otras areas. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

59. 52. Las herramientas tecnológicas con que cuenta la empresa permiten la comunicación fluida al interior de ella. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

60. 53. Cuando tengo una inquietud conozco los canales de comunicación para ser resuelta. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

61. 54. Me encuentro satisfecho con la comunicación entre las diferentes áreas de la Empresa, pues esta es clara, precisa y oportuna. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

62. 55. La información que recibo es a través de rumores o canales informales de comunicación. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi Siempre
 Algunas Veces
 Casi Nunca
 Nunca

63. En que aspectos considera usted que la organización Química Básica Colombiana S.A debería mejorar para tener un mejor ambiente laboral. *

Anexo C, Distribución de Hombres y Mujeres en la organización Q.B.C

Sexo	Administrativos	Operativos	Total
Hombres	12	33	45
Mujeres	14	6	20
Total	26	39	65

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

1. Objetivo de la investigación

Los estudiantes Heriberto Palta Villegas, Jhoan Esteban Cuesta y María Lizeth García del programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y de la Administración, Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, se encuentran realizando el trabajo de investigación denominado Plan de mejoramiento a partir del diagnóstico del clima organizacional de QBC S.A, teniendo en cuenta las opiniones de los colaboradores para proponer un plan de mejoramiento a la organización en estudio.

2. Metodología de la investigación

Si usted decide participar deberá responder los enunciados (afirmaciones) en el cuestionario enviado a su correo electrónico o proporcionado por medio de un link, los cuales se relacionan con su percepción acerca del clima organizacional al interior de la empresa Química Básica Colombiana S.A Sede Caloto.

En el caso de adultos mayores o personas que presenten dificultad en el manejo del computador se aplica la encuesta de manera física contestando las respectivas preguntas en el instrumento entregado por los investigadores.

3. Confidencialidad

Los investigadores se comprometen a guardar confidencialidad respecto de las respuestas por usted suministradas, para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal y los criterios éticos de la investigación. Los registros no serán marcados con su nombre, por lo tanto, éste no aparecerá en ningún informe del presente estudio.

Solo se publicarán los resultados de manera general, teniendo en cuenta que la cadena de custodia inicia y termina en manos de los investigadores. Asimismo, los equipos para la tabulación, análisis e interpretación de la información serán de uso exclusivo de los investigadores, a los cuales se accederá con contraseñas y cuyos archivos digitales serán guardados bajo seguridad.

4. Riesgos y beneficio

La participación de usted en la presente investigación no deriva ningún tipo de riesgo. Sus respuestas serán consideradas para aplicar acciones de mejora. No se estipulan precauciones ya que no existen riesgos.

Los beneficios de su participación serán de carácter académico pues se trata de un trabajo de investigación para optar al grado de Administrador de Empresas y de carácter corporativo, por cuanto aportarán en la elaboración de un plan para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Química Básica Colombiana S.A sede Caloto.

5. Costos y compensación

Usted no recibirá pago alguno por su participación en este estudio, ni tampoco deberá pagar ningún costo. La compensación será de carácter académico ya que la información obtenida será de utilidad para el informe final de la investigación y corporativo para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Química Básica Colombiana S.A. y con ello, beneficiar a quienes conforman el grupo de colaboradores de la empresa en mención, en sede Caloto.

6. Asentimiento

Usted debe ser consciente que su participación en este estudio es completamente voluntaria. Aun después de dar su aceptación para participar, tiene el derecho de retirarse del estudio o negarse a contestar una afirmación o enunciado en el momento en que así lo desee.

7. Preguntas

Si usted tiene dudas relacionadas con alguna pregunta, puede contactar a los estudiantes investigadores.

9. Información del grupo investigador

En el caso que usted presente alguna inquietud relacionada con las preguntas o el proceso de investigación, puede comunicarse con los estudiantes investigadores:

10. Declaración del participante

Se solicita declarar su deseo de participación, si usted está aceptando quiere decir que entiende la información que se le ha dado y está de acuerdo en participar como un sujeto de investigación en este estudio, dando respuesta a las afirmaciones o enunciados que se le indiquen.

¿Acepta usted participar en este estudio voluntariamente? SI ____ NO ____

Firma participante: _____

C.C. _____